

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

LA IDEA DE PROGRESO EN LOS DISCURSOS DE ESTANDARIZACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

PRESENTADO POR:

MIRIAM ESCOBAR VALENCIA¹

Estudiante del Doctorado en Administración

DIRECTOR:

FERNANDO CRUZ KRONFLY

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Universidad EAFIT Medellín, Colombia – HEC Montreal, Canadá

30 de Mayo de 2014

¹ Proyecto de investigación realizado por Miriam Escobar Valencia, Candidata al Doctorado en Administración (2012), en la Universidad EAFIT, Medellín (Colombia). Docente Nombrada de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle, Magíster en Ciencias de la Organización, de la Universidad del Valle (2005), Especialista en Administración Total de la Calidad y la Productividad de la misma institución educativa (1995). Ingeniera Industrial de la Universidad Nacional de Colombia (1989). Con experiencia específica en el ciclo de gestión de los sistemas orientados hacia la Calidad e Inocuidad. Integrante del grupo de investigación Calidad y Productividad en las organizaciones GICPO, Categoría C de Colciencias (2012). Correo electrónico: miryam.escobar@correounivalle.edu.co. Dirección de ubicación: Calle 4B #36-00 Edificio 124 Oficina 1036 Sede San Fernando Universidad del Valle, Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia. El proyecto ha sido dirigido por el Ph.D Honoris Causa en Literatura, Fernando Cruz Kronfly

Contenido

CAPITULO 1. LA FUNDAMENTACION	1
1.1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.2. DEFINICIONES PREVIAS	2
1.2.1 Estandarización.	2
1.2.2 Actores Estratégicos.....	2
1.2.3 La Idea de Progreso.....	3
1.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.4. FINALIDAD Y APORTES DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.5. LA FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.6. LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	24
1.6.1 OBJETIVO GENERAL	24
1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	24
1.7. PRESENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN	25
1.8. ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO.....	31
 CAPITULO 2. LA IDEA DE PROGRESO EN LA ESTANDARIZACIÓN	34
2.1. LA ESTANDARIZACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES	34
2.2. LA IDEA DE PROGRESO	39
2.3. EL ACTOR ESTRATÉGICO	41
2.4. EL MÉTODO HISTÓRICO-CRÍTICO.....	46
2.5. EL ANÁLISIS DEL DISCURSO Y LA PERSPECTIVA SOCIO-HISTÓRICA ...	48
2.6. EL ESTUDIO DE CASO	59
 CAPITULO 3. LA ESTRATEGIA METODOLÓGICA	64
3.1. CONOCIENDO LA IDEA DE PROGRESO: CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	67
3.2. LA OBTENCIÓN DEL CORPUS DE ANÁLISIS PARA LOS DISCURSOS DE LA ESTANDARIZACIÓN	72
3.3. LOS DISCURSOS DE LA ESTANDARIZACIÓN: PERSPECTIVA DE WODAK	75
3.4. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	79

CAPITULO 4. EL INFORME DE LA INVESTIGACIÓN.....	80
4.1. MOMENTO I: EL APOGEO DE LA IDEA DE PROGRESO QUE PERMITE LA MANIFESTACIÓN EVIDENTE DE LA ESTANDARIZACIÓN, EN EL CONTEXTO DE LA CALIDAD, A PARTIR DE LA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL.....	80
4.2. MOMENTO II: LA ESTANDARIZACIÓN POSICIONADA EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y EL SURGIMIENTO DE LOS PRIMEROS TEXTOS EMBLEMÁTICOS QUE LA FUNDAMENTARON.....	85
4.2.1 Primer Libro Emblemático: PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA de Taylor (1911).	87
4.2.2 Segundo Libro Emblemático: MI VIDA Y OBRA de Henry Ford (1924).....	92
4.3. MOMENTO III: LA INNOVACIÓN INDUSTRIAL COMO RESPUESTA A LA “CRISIS”, EL GRAN SURGIMIENTO DE LA ESTANDARIZACIÓN.	94
4.3.1 Tercer Libro Emblemático: CONTROL ECONÓMICO DE LA CALIDAD DE PRODUCTOS MANUFACTURADOS de Walter Shewhart (1931).....	99
4.3.2 Cuarto Libro Emblemático: CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD. LA SALIDA DE LA CRISIS de Deming. (Original: OUT OF THE CRISIS. Quality, Productivity and Competitive Position).....	107
4.4. LOS TEXTOS EMBLEMÁTICOS DE ORIENTAN LA ESTANDARIZACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES	109
4.4.1 Principios de la Administración Científica (Original: The Principles of Scientific Management) de Frederick Winslow Taylor.	109
4.4.2 Mi vida y mi obra (Original: My Life and Work), de <i>Henry Ford</i>	109
4.4.3 Control económico de la calidad de W. A. Shewhart.	110
4.4.4 Control Total de la Calidad (Original: Total quality control) de Armand Vallin Feingenbaum.	110
4.4.5 ¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa (Original: What is total quality control?).....	111
4.4.6 Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. (Original: Out of the crisis. Quality, Productivity and Competitive Position) de W. Edwards Deming.	112
4.4.7 Juran y la planificación para la calidad (Original: Juran on planning for quality) de J. M. Juran.	112
4.4.8 KAIZEN: la clave de la ventaja competitiva japonesa, de Masaaki Imai.	113
4.4.9 Completeness (Plenitud) calidad para el siglo XXI de Philip B. Crosby.....	113
4.5. EL ANÁLISIS DEL DISCURSO SOBRE EL TEXTO IDENTIFICADO COMO CENTRAL: CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD. LA SALIDA DE LA CRISIS, DE EDWARD DEMING	114
4.5.1 El Género Discursivo.	115
4.5.2 El Contexto del libro.	118
4.5.3 Estructura del Texto	121
4.5.4 Análisis Lingüístico - Atenuantes léxicos.....	124
4.5.5 Análisis Lingüístico - Atenuantes Sintácticos.....	128
4.5.6 Estrategias de Representación.....	129

4.5.7 Estrategias de Argumentación.....	130
4.6. ANÁLISIS INTERTEXTUAL ENTRE LOS TEXTOS EMBLEMATICOS	134
4.7. EL ANÁLISIS DE LOS DISCURSOS DE LOS ACTORES ESTRATÉGICOS ESTUDIADOS	137
4.7.1 Análisis a partir de Modelos Relacionales.	140
4.7.2 Dimensión Prácticas. La pregunta orientadora de esta categoría fue:.....	141
4.7.3 La Idea de Progreso Material	144
4.7.4 La Idea de Progreso Moral	149
CAPITULO 5. LAS CONCLUSIONES	155
5.1. INTRODUCCIÓN.....	155
5.2. LOS HALLAZGOS (SUS ARGUMENTOS).....	155
5.2.1 Encontrando los textos emblemáticos de la estandarización y en ellos la idea de progreso	155
5.2.1.1 Conclusión 1.....	164
5.2.1.2 Conclusión 2.....	165
5.2.1.3 Conclusión 3.....	165
5.2.2 Los textos emblemáticos de la estandarización en Colombia	165
5.2.2.1 Conclusión 4.....	177
5.2.2.2 Conclusión 5.....	177
5.2.3 La noción de estandarización manifiesta en el discurso del actor estratégico ...	178
5.2.3.1 Conclusión 6.....	179
5.2.3.2 Conclusión 7.....	179
5.2.4 La idea de progreso en los discursos de los actores estratégicos	179
5.2.4.1 Conclusión 8.....	182
5.2.4.2 Conclusión 9.....	182
5.2.4.3 Conclusión 10.....	182
5.2.4.4 Conclusión 11.....	183
5.2.4.5 Conclusión 12.....	183
5.3. LAS IMPLICACIONES.....	183
5.4. LAS VISIONES FUTURAS DE LA ESTANDARIZACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES	188
CAPITULO 6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	191

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Número de organizaciones con Estándar establecido, para el periodo de tiempo escogido (2000-2010). Algunas organizaciones tenían el estándar establecido con anterioridad al periodo de estudio.	27
Tabla 2. Organizaciones intervenidas para la selección de los Actores Estratégicos a estudiar y convertir las organizaciones en estudios de caso	28
Tabla 3. Evolución de los estándares en las organizaciones	28
Tabla 4. Medidas que se adoptaron para la validez de la investigación	79
Tabla 5. Uso de la negación.....	123
Tabla 6. Expresiones subjetivas.....	127
Tabla 7. Expresiones de contundencia en resultados	128
Tabla 8. Identificación de postulados comunes.....	133
Tabla 9. Orientación Temática y Contexto de Análisis Intertextual	136
Tabla 10. Autores emblemáticos de la estandarización.....	165

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. El ámbito de análisis	73
Figura 2. Determinación de la presencia de la Gran Teoría: La Idea de Progreso	75
Figura 3. Relación entre los autores y principales ideologías	114
Figura 4. La Súperestructura	121
Figura 5. La metáfora del cuerpo.....	122
Figura 6. Análisis discursos actores estratégicos.....	137
Figura 7. Objetos de análisis obtenidos en las organizaciones estudio de caso	138
Figura 8. Esquema de modelo de análisis	138
Figura 9. Metodología procesamiento en ATLAS TI.....	139
Figura 10. Resultado modelo inicial categoría prácticas	140
Figura 11. Esquema del modelo interpretativo de la Categoría Prácticas	142
Figura 12. Esquemmatización del modelo interpretativo de la categoría Idea de Progreso Material.....	147
Figura 13. El modelo interpretativo de la categoría Idea de Progreso Moral.....	151

CAPITULO 1. LA FUNDAMENTACION

1.1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este capítulo es presentar los puntos iniciales de referencia, para contextualizar al lector en el problema y su descripción.

De acuerdo con Dávila Ladrón de Guevara (2001), la organización es “un ente social, creado intencionalmente para el logro de determinados objetivos, mediante el trabajo humano y recursos de materiales”, así es como las organizaciones incursionan en mercados internacionales de alta exigencia, en los que es común el requerimiento del cumplimiento de Estándares (convertidos en normas), que deben formalizarse por medio de certificaciones obtenidas ante organismos acreditados. Es frecuente optar por implantar esos estándares exigidos, como una imitación normal derivada de la comparación con los competidores; sin embargo, dichas demostraciones no se sostienen en el tiempo. En efecto, es necesario encontrar las razones concretas de la falta de sostenibilidad encontradas en el estudio realizado en el año 2008 por Proexport, entidad colombiana que promociona el crecimiento del mercado de exportación a favor de la economía del país. Esta razón motivó -en parte- la reflexión propuesta en esta investigación. Se necesita un enfoque de gran fuerza que oriente las organizaciones a encontrar sus verdaderas capacidades, para que, al desarrollarlas, se conviertan en fuente de verdadera ventaja competitiva: diferenciadora y sostenible.

Con el fin de aportar a la comprensión de este apartado, se exponen los siguientes conceptos: Estandarización, Idea de Progreso y Actor Estratégico, seguido de los antecedentes de la investigación, la finalidad y los aportes previstos en el desarrollo del proyecto, la formulación del problema de investigación, los objetivos, la estrategia general de investigación y la presentación de la estructura del documento.

1.2. DEFINICIONES PREVIAS

En esta parte, se presentan los conceptos principales, cuya sustentación está, más adelante, en el Marco Teórico.

1.2.1 Estandarización.

Es el proceso de gestión -en las organizaciones- que se refiere a un modo, o método establecido, aceptado y normalmente seguido, para realizar determinado tipo de actividades, o funciones. Un estándar es un parámetro, más o menos, esperable para ciertas circunstancias; aquello que debe ser seguido en caso de recurrir a algunos tipos de acción. Generalmente, se desarrolla para demostrar el cumplimiento de requisitos que están expuestos, en ciertos mercados, para lograr certificar y/o acreditar un sistema de gestión, respecto a una norma internacional, o un referente ofrecido por un tercero, elegido de manera voluntaria.

Aunque este concepto está relacionado con el de la calidad en las organizaciones, no es la misma noción. La estandarización está relacionada con ese nivel interno que alcanza la organización, o sea que representa el nivel de calidad que ella tiene. Así las cosas, la calidad incluye el concepto de estandarización que -al ser formalizada- puede compararse con otros, lo cual permite establecer su nivel de competitividad.

1.2.2 Actores Estratégicos.

Son aquellos sujetos racionales que ocupan lugares de decisión en las organizaciones y que orientan el rumbo de las mismas. Un actor puede ser un individuo, una red de sociabilidad, un grupo, un colectivo o una sociedad. Todos estos tipos de actores pueden estar presentes a la vez: un individuo puede actuar en función de su especificidad idiosincrática, pero también como representante de diversos grupos, o de su sociedad. Estas pertenencias múltiples también definen, de modo fundamental, su especificidad, o, de modo más preciso, su identidad social. En consonancia con la denominación de Actor, **Actor Estratégico** es el concepto asociado, de manera particular, a los tomadores de decisiones dentro de las organizaciones; decisiones cuyo impacto marcan el rumbo de las mismas (Giménez, 1996).

1.2.3 La Idea de Progreso.

Es una de las ideas rectoras y constituyentes del proyecto sociocultural de la modernidad occidental. Es un asunto del debate filosófico que se desarrolla y tiene lugar importante en la mentalidad del individuo del periodo histórico en el que aparece (se reconoce su máximo apogeo en el siglo XVIII). Está conformada por tres conceptos fundamentales: la libertad, la igualdad y la justicia. El debate postmoderno discute dicha idea reconociendo dos categorías claves para la misma: 1. El axioma de la “Idea de Progreso”. La modernidad consideró la Idea de Progreso moral de la humanidad como indiscutible. Consistía en creer en supuestos asociados a la supremacía de la razón, la libertad sin límites y optimismo predominante en el destino de la humanidad. Asimismo, consideró como propias de la Idea de Progreso material de la humanidad, las ideas de desarrollo científico acumulativo-progresivo, control sobre la naturaleza dada la invariabilidad de sus leyes, la acumulación de riquezas y bienes productivos, y el control sobre el futuro. 2. El desplome del axioma anterior. Esto ocurre porque el axioma deja de ser una idea indiscutible. Al quedar ubicada en el centro del debate filosófico postmoderno, lo que era antes considerado como axioma, ahora es visto sólo como uno de los mitos más fuertes de la modernidad y con mayor carencia de fundamento. El siglo XX, con sus guerras y su desesperanza, no avanzaba hacia el bien y hacia la felicidad, como lo había pronosticado la idea del progreso, y, por lo tanto, se desmoronó el mito (este concepto se amplía en el marco teórico).

1.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se exhiben los antecedentes relacionados con Estandarización, los Actores Estratégicos y la Idea de Progreso. Entre los datos relevantes encontrados, están: en cuanto a la Estandarización, se destacan estos estudios: Relación entre las variables, Gestión de Calidad y Desempeño (Easton y Jarrell 1998; Powell, 1995). En ellos, la relación Calidad y Desempeño se presenta como concluyente en algunos casos y ausente, en otros. Esto alerta sobre la necesidad de requerir procesos de transformación de cultura organizacional para explicar el Desempeño, como variable de estudio.

Calixto (2010) en su estudio “La certificación de productos”, subraya la importancia de la certificación de productos para mejorar la competitividad y el posicionamiento de marca de una empresa. Este estudio lo hizo explorando y valorando las principales características de la certificación de productos agrícolas y de alimentos en España. Para ello, se apoyó en las bases jurídicas de la certificación de calidad en dicho país, en las normas europeas, en las políticas de la comunidad europea en materia de acreditación certificada de la calidad, en las normas de comercialización y los regímenes establecidos en materia de certificación de la calidad de alimentos. Y dictaminó que la certificación es una estrategia de posicionamiento organizacional.

“La reforma de la calidad del producto en los países del centro y del este de Europa y la próxima ampliación de la unión europea” es otro trabajo europeo, efectuado por Giovanni Graziani (2003). En él, realiza varias acciones: a) analiza el impacto del proceso de regionalización y la fragmentación internacional de la producción sobre la mejora de los estándares de calidad de los productos; b) examina cómo la mejora de los estándares de calidad ha permitido -a los países de Europa del Este- la liberalización progresiva del comercio y la introducción de Estados Unidos en el mercado europeo; c) señala los países de Hungría y Eslovenia, como dos ejemplos vitales en este tema.

También resulta interesante reseñar el estudio “Tomar en serio el desarrollo sostenible: el papel de los estándares sociales y ecológicos”, de Dietrich Burger y Claudia Mayer (2003). Ellos abordan elementos poco explorados sobre la Estandarización: analizan las características de la calidad implantadas por el uso de los modelos de calidad ISO y la posibilidad de generar políticas de participación social para la fijación de estándares. Todo esto, con el fin de posibilitar la interconexión informativa y cooperativa de los actores (empresa, estado, la sociedad y los mercados internacionales); para facilitar la Estandarización del conocimiento técnico y el uso prudente y previsor de los recursos. Recomiendan la implantación de estándares de calidad como un mecanismo para fomentar el desarrollo sostenible y la protección del medio ambiente.

En este mismo orden, cabe destacar a Boje y Winsor (1993) y Spector y Beer (1994), quienes declaran que la relación entre Calidad y Desempeño tienen -en general- escasa coincidencia. De Powell (1995), Samson y Terziovski (1999), Kaynak (2003) identificaron que la relación de capacidades de los recursos de la organización no se expone en torno a la creación de ventaja competitiva con orientación a procesos de certificación. Esto crea una brecha entre el desempeño organizacional y el desempeño de la organización, respecto al estándar ya formalizado.

Welikala y Sohal (2008), en su artículo *Total Quality Management and employees' involvement: A case study of an Australian Organization*, presentan un estudio detallado de una organización australiana. Reconocen la importancia de la implicación de los trabajadores en la práctica de la Gestión de Calidad Total (TQM); este se encuentra en sintonía con el actor estratégico.

En los estudios sobre el Actor -en relación con la calidad o la estandarización- se destaca el realizado por Ehigie, B., Akpan, R. (2006), denominado "Roles of Personality Attributes in the Practice of Total Quality Management". En él, describen el impacto de los estilos de liderazgo en el rendimiento organizacional obtenido al implantar la Administración Total de la Calidad. Dicen que se posibilita la toma de decisiones hacia el personal que se involucra en las organizaciones y que tiene que ver con propósitos específicos, incluso los procesos de calidad.

Simon (1979) estudió los procesos de decisión y el comportamiento real de los actores, y consideró que la información que prevalece en los mercados es incompleta e imperfecta. En ese sentido, sus críticas al individualismo metodológico y al principio de maximización -sobre la utilidad que prevalecía- fueron las grandes conclusiones de los estudios de Smelser N. J. y A. Martinelli, (1990); R. Swedberg, (1993); Smelser N. J. y R. Swedbert, (1994); Giselain J.J. y Steiner Ph., (1995, el volumen CIII (1997) de la revista *Cahiers Internationaux du Sociologie*; como también, de varios números de la revista *MAUSS* y de *American Journal of Sociology*.

Sobre la Idea de Progreso, existe una amplia documentación. Se destacan: a) Nisbet (1981), quien encuentra en *Hibert Journal*, un artículo que dice: “en razón del adelanto científico y tecnológico, se justifica una nueva era de avance y de abundancia”; estos postulados impactan en la sociedad. b) los trabajos de Turgot, D'Alembert, Condorcet o el positivismo de Auguste Comte (siglo XIX), cuyas concepciones sobre la historia confiaban en el progreso social.

En otro ámbito, figura Joseph Alois Schumpeter, por sus investigaciones sobre el ciclo económico y por sus teorías sobre la importancia vital del empresario (equivalente al Actor Estratégico, para esta investigación). Cabe subrayar su papel en la innovación que determina el aumento y/o la disminución de la prosperidad. Popularizó el concepto de destrucción creativa, como forma de describir el proceso de transformación que acompaña las innovaciones. Predijo la desintegración sociopolítica del capitalismo, que, según él, se destruiría debido a su propio éxito. Sin duda alguna, el libro sobre La historia de la Idea de Progreso (*The Idea of Progress. An Inquiry into its Origin and Growth*, de J. B. Bury, 1920) es uno de los pilares para las investigaciones futuras sobre el estudio de la Idea de Progreso.

Hay algunos estudios generales sobre la Idea del Progreso en Colombia, entre los más representativos están: Frank Safford: “Race, Integration, and Progress: Elite Attitudes and the Indian in Colombia, 1750-1870”, *Hispanic American Historical Review* y Efraín Sánchez, “Las ideas de progreso en el siglo XIX en Colombia”, *Boletín de historia y antigüedades* (2007). También resulta interesante el análisis llevado a cabo por Jorge Orlando Melo (2008): “La idea del progreso en el siglo XIX, ilusiones y desencantos, 1780-1930”, ponencia presentada durante el XVI Congreso de colombianistas, Charlottesville (Virginia E.U.), en la cual examina la Idea de Progreso en Colombia, su adopción desde las teorías europeas, junto con la búsqueda por alcanzar el progreso material y técnico, durante el siglo XIX y principios del XX. Este trabajo contrasta con la limitada obtención en el desarrollo del bienestar social alcanzado por la nación.

En los antecedentes nacionales e internacionales, expuestos hasta ahora, se evidencia la ausencia de estudios o investigaciones que aborden la presencia -o no- de la Idea de Progreso en las prácticas de los Actores Estratégicos, en relación con los Estándares Formalizados. Esto constituye un vacío de investigación; por tanto, los hallazgos propuestos por esta investigación serán una contribución importante dentro del campo de la gestión para pequeñas y medianas organizaciones.

Los antecedentes de investigación, en el ámbito colombiano, se encuentran, principalmente, en estudios de orden pragmático. Entre ellos, resulta importante mencionar el trabajo realizado por el Icontec en 1998: “Icontec 35 años gestores de calidad: memoria 1977-1998”, que señala la importancia de la Gestión de la calidad, y el rol de la certificación en el camino a la obtención de una mayor productividad para las organizaciones. Además, se destacan los análisis derivados del Consejo Privado de Competitividad Colombia (2006-2009), los trabajos de discusión de normas nacionales e internacionales, principalmente visibilizados en los documentos oficiales de la Organización Internacional de Estandarización y los planes de desarrollo sectoriales, gubernamentales, municipales.

Buena parte de los trabajos se desarrollan, a partir de Estudios de Caso específicos, como:

“El mejoramiento de procesos y su aplicación bajo Norma ISO 9004: caso compañía de aceites”, efectuado por Giovanni Pérez, Bibiana Giraldo y Juan Serna (en 2006). Ellos exponen la necesidad de implementar la Gestión de la calidad de las Normas ISO, como mecanismo para aumentar la competitividad de la organización, pero también por ser un requisito para subsistir dentro del mercado frente a los Tratados de Libre Comercio firmados por el país.

“Marco teórico de la calidad, base para la caracterización de los sistemas de gestión de la calidad de empresas de Ibagué”, por Mario Enrique Uribe (2012). Desarrolla referentes teóricos y elementos conceptuales relevantes, alrededor de cuatro temas: la calidad, el desarrollo histórico de la calidad, las Normas ISO y los sistemas de gestión de la calidad en

las empresas. Enfatiza en la importancia de la certificación, para acceder a los mercados internacionales.

“Gestión estratégica de la calidad”, un libro de Jorge Medina Fernández de Soto y Néstor Cordero Sáenz (2010). Estos dos autores examinan un sector específico de la economía, analizando las repercusiones de la puesta en marcha de los TLC y la posible ventaja que entregan las certificaciones y la implementación de modelos de gestión de la calidad.

“Evaluación del proceso de gestión de calidad en las fábricas procesadoras de queso del municipio de Belén: aplicación a la estandarización del proceso de producción Planta Ibel”, un estudio de tesis de Rocío Santoyo Ardila (2011). Ella revisa la relevancia de la estandarización de los procesos productivos dentro de las agroindustrias de origen familiar, como herramienta para competir en el mercado.

“Gestión de la calidad en empresas tecnológicas de TQM a ITIL” de José Moyano y Sebastián Bruque (2011). En este libro, estudiaron los modelos de Gestión de la calidad aplicables a las empresas tecnológicas, como: los Acuerdos de Calidad de Servicio (SLA), los Acuerdos de Nivel Operativo (OLA), el modelo ITIL209 y la Norma ISO 2000.

“SENA Regional Valle, en su Centro Nacional de Asistencia Técnica a la Industria ASTIN”, trabajo de Aura Elvira Narváez Agudelo y Erika Johana Álvarez García (2008). Estas estudiosas abordan el tema de la creciente relevancia para alcanzar mayores niveles de productividad y competitividad, a través de las certificaciones y su importancia para el desarrollo socioeconómico del país. Con este trabajo, recibieron -del ICONTEC- la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma NTC ISO 9001 – 2000.

Luis Guash, Jean-Louis Racine, Isabel Sánchez y Makhtar Diop (2008) realizaron un análisis, desde la experiencia latinoamericana, sobre la importancia de la implementación de los sistemas de calidad en el sector privado, el papel de los estándares de calidad en el crecimiento de las exportaciones, la productividad, la actualización industrial, la difusión de la innovación y su influencia en el crecimiento económico y el desarrollo social.

Junto con los Estudios de Caso, también es importante señalar los aportes entregados por trabajos que desarrollan elementos y conceptos, con mayor contenido teórico. Entre ellos están:

“Mejoramiento continuo y calidad. Mejore sus procesos y logre ser competitivo”, compilado en la Colección Pymes por Hans Dieter Sigel (2001). Este explora los principales elementos y actores que intervienen en los procesos de certificación de calidad, desde el Sistema de gestión de la calidad, pasando por las normatividad y sus requerimientos hasta la selección del Ente Certificador y sus costos.

“Aprendiendo a ser el mejor” de Yudi Amparo Marín Álvarez realizó (2007). Señaló su visión sobre la importancia de las Normas ISO, con el objetivo de mejorar su comprensión, buscando eliminar las prevenciones frente a estas normas técnicas, y el procedimiento de normalización especialmente, en torno a la ISO 9001:2000.

“Teorías contemporáneas de la organización y del management”, escrito por Álvaro Zapata Domínguez, Guillermo Murillo Vargas, Jenny Martínez Crespo, Carlos Hernán González, Jairo Salas Páramo, Hernán Ávila Dávalos y Alexánder Caicedo Delgado (2009). Ellos identifican el estado de la aplicación de las teorías de la organización y el management, en las empresas productoras de bienes y servicios en Colombia. Señalan su equivalencia, especialmente, a los paradigmas neoclásico, industrial y financiero.

“Herramientas para la calidad total”, de Pablo Valderrey Sanz (2013). Este libro trata sobre la importancia de la cultura de la calidad, los sistemas y recursos humanos y la utilización de los métodos cuantitativos, como elementos básicos para introducir la calidad total en las organizaciones. El autor elabora un análisis conceptual que parte de las teorías sobre la Calidad de Juran, Deming e Ishikawa.

Para esta investigación, también fue pertinente revisar los trabajos investigativos efectuados en Latinoamérica. Cabe resaltar que son escasos los estudios sobre la Estandarización; las referencias existentes trabajan un estudio de caso específico. La

adopción de estándares de calidad la manejan como una herramienta para mejorar la competitividad y ampliar la cuota de participación en el mercado, y como una estrategia necesaria para afrontar los tratados de libre comercio con países poseedores de mayores recursos tecnológicos y economías de gran diversificación. Entre ellos, se encuentran:

“Estándares Internacionales de Calidad y Desempeño Exportador: Evidencia a nivel de Firma” de Tomás Castagnino (2006). Evalúa el desempeño exportador de las empresas Argentinas que han certificado calidad en comparación con el resto de organizaciones, analizando su desempeño y permanencia en los mercados internacionales, sus avances en términos de participación en los mercados de destino, junto con la capacidad para sobrellevar el impacto de la crisis Argentina (diversificando tanto los destinos como los valores exportados). Enfatiza sobre el nivel de éxito de las PyMEx (Pequeñas y medianas exportadoras), frente al obtenido por las grandes Exportadoras. Y sugiere que las grandes organizaciones cuenten con maneras alternativas para transmitir calidad a los consumidores foráneos. Determina que las certificaciones no son la causa principal del éxito, sino que aquellas empresas certificadas suelen ser las más aptas en términos de productividad, competitividad y estructura organizacional, requisitos exigidos al momento de la certificación. Por tanto, afrontan con mayor dinamismo los desafíos de los mercados externos.

“Tratados de libre comercio y desafíos competitivos para Chile: la extensión de la ISO 9000”, de Alicia Gariazzo (2004), es un estudio sobre el aumento de la competitividad a través del seguimiento de estándares de calidad. En este trabajo, se analizan las posibilidades para acercar a las organizaciones chilenas a mayores espacios en el mercado internacional, aprovechando las ventajas de los TLC. Su autora determina -como estrategia para participar en los mercados más sofisticados- alcanzar certificaciones de procesos y productos. Gariazzo afirma que la certificación de un sistema de aseguramiento de la calidad es una ventaja competitiva y herramienta de marketing. Además, analiza la influencia de los tratados de libre comercio en la economía chilena, la importancia de la calidad como herramienta de competitividad, los procesos de certificación efectuados en Chile durante los primeros años del siglo XXI (el nivel de desarrollo de la infraestructura de la calidad y la participación del Estado en ella).

“Impacto de la infraestructura de la calidad en América Latina: instituciones, prácticas y desafíos para las políticas públicas”, de Karl-Christian Göthner y Sebastián Rovira (Comp.) (2011), es un análisis amplio con varios estudios de caso en Perú, Brasil, Uruguay, entre otros. Sus autores señalan la influencia de la Infraestructura de la calidad y la implementación de estándares de calidad alrededor de los productos agroalimentarios, sobre el desarrollo económico desde las naciones y la importancia de la puesta en marcha de políticas de Calidad en los países latinoamericanos.

“La importancia de los Sistemas de gestión de Calidad en empresas Agrícolas”, de Rosa Leonor Santiago Carrillo (2008), es una Tesis de Maestría, en la que se toca el tema de la búsqueda para lograr la inserción de la producción agroindustrial. Esta autora analiza la importancia de los Sistemas de gestión de calidad para el éxito de las empresas agrícolas en México, enfatizando que son las certificaciones de calidad, la vía óptima para acceder y expandirse en el mercado internacional. También habla sobre el papel del Estado como impulsor de los procesos de certificación a través de modelos como: “México Calidad suprema”, “Modelo Agropecuario de la calidad”, “Buenas prácticas Agrícolas y Buenas prácticas de manufactura”.

“Las culturas organizativa y de calidad como elementos básicos en la transformación de las empresas rurales hacia la competitividad”, de Bertha Alicia Arce Castro y Edith Martínez Delgado (2007), es un análisis enfocado en la utilidad de la implantación de Sistemas de gestión de la calidad, basados en la Norma ISO 9001:2000. Las autoras ven estos sistemas como una herramienta para adoptar la cultura de calidad, y facilitar la transición de las empresas rurales y su producción tradicional hacia nuevas formas de organización competitiva.

“Calidad y estandarización como estrategias competitivas en el sector agroalimentario” de Claudia Vázquez Peña y Nelson Labarca (2012). Estos autores exploran la evolución de la calidad y la forma como se ha conceptualizado; como también, la estandarización, como una vía para generar ventajas competitivas en el sector agroalimentario. Estudian el impacto que tienen las exigencias del entorno y las políticas gubernamentales para

incorporarse a distintos esquemas de aseguramiento de la calidad, y la decisión final de las organizaciones de adherirse, o no, a ellas. Señalan que la orientación hacia la calidad es una estrategia clave para alcanzar la excelencia y sobrevivir a largo plazo entre los grupos de interés (clientes, proveedores, empleados, accionistas, la sociedad y la administración pública). Respecto a la estandarización de los procesos, dicen que es la más destacada estrategia de calidad adoptada por las organizaciones venezolanas, especialmente, con el ingreso al Mercosur.

La exploración y análisis de esta documentación, permite concluir, entre otros aspectos, que: 1. Las organizaciones se involucran en procesos de Estandarización, a partir de cuatro (4) opciones: a) Por presión de un mercado, b) Por isomorfismo competitivo, c) Por necesidad de involucrarse en nuevos mercados y, finalmente, Por estrategia de mejoramiento organizacional. 2. Los procesos que conducen a Estandarización no logran demostrar, en todos los casos, el impacto directo a los propósitos por los cuales se asume. Esto fue igual en estudios referenciados no sólo en Colombia, sino también en Chile, Brasil, Argentina, México, Ecuador. 3. Se ha reconocido el gran alcance de los Estándares, toda vez que han sido institucionalizados, socializados, legitimados y legalizados a todo nivel: educación, salud, transporte, comunicaciones.

En síntesis, los antecedentes -sobre las investigaciones que se realizan en las pequeñas y medianas organizaciones- muestran que, aunque han sido representativas acerca de la economía nacional colombiana, los estudios presentan una tendencia a dar prioridad a los problemas macroeconómicos relacionados con su trayectoria. Es preciso señalar que, en esta gestión, no se conoce la presencia o ausencia de los postulados de la Idea de Progreso; condición de principal importancia para la dirección de las organizaciones.

En ciertas investigaciones realizadas en las organizaciones, se estudian las relaciones entre los Actores Estratégicos y el impacto de sus decisiones. El interés de esta investigación es dar cuenta de los estudios² relacionados con dichos Actores Estratégicos, y

² Una parte de la información se obtuvo mediante la elaboración del perfil de búsqueda en las bases de datos de internet, principalmente Dialogue Web y Proquest, usando como descriptores (key words) case study,

sus prácticas en los procesos de la formalización de estándares nacionales e internacionales. Puesto que es posible develar, principalmente, si está presente -o no- la Idea de Progreso moral y material de la humanidad y su principal horizonte hacia el bien, la felicidad y el bienestar (Cabe anotar que la tesista obtuvo documentación detallada de los estudios consultados para los ejes temáticos considerados en esta propuesta, pero no se relacionan debido al límite de extensión solicitado).

1.4. FINALIDAD Y APORTES DE LA INVESTIGACIÓN

Abordar la razón por la cual existe la necesidad de estudiar los Actores Estratégicos, cuando se trata de la Estandarización que adoptan las organizaciones para ingresar y permanecer en el mercado globalizado, es, en realidad, identificar la noción que el Actor Estratégico tiene acerca de la Estandarización; esta noción de las prácticas se abstrae, como posición investigativa. Determinar los planteamientos de la Idea de Progreso, en la investigación, es establecer -a modo de discusión teórica- la línea base para la Estandarización, lo cual conduce al estudio del axioma y del mito de la Idea de Progreso, y cómo se representa en dicho estándar. Como también, saber si esto es lo que realmente está en juego, cuando el Actor Estratégico se enfrenta a la Estandarización en su organización.

Como ya se ha mencionado, el Actor Estratégico, en las organizaciones, es el punto de partida para hacer una lectura diferente del sentido de la implementación de los Estándares, como recurso para la inserción de la organización en el mundo globalizado. Los Estándares involucran directamente a las altas direcciones de las organizaciones, quienes -como tomadoras de decisiones- determinan el rumbo organizacional. Por tanto, deben trabajar en las opciones de estándares que pretendan formalizar, los cuales tienen, sin excepción, el

qualitative investigation, research, universities, estándar, entre los más importantes. A través de este perfil de búsqueda, se pudieron obtener investigaciones completas (full texts) en la misma base de datos, aproximadamente 80. Aquellos documentos que no fue posible obtener por internet, se envió un correo electrónico a los autores solicitándolos. Respondieron a esta solicitud 4 investigadores, quienes enviaron la mitad de ellos: su trabajo (hard copy) de investigación por correo regular y la otra mitad, a través de su correo electrónico.

requisito de “Compromiso de la Alta Dirección”; esto garantiza la calidad de dicha dirección.

El “compromiso...” (esta palabra es muy frecuente, en los estándares, que se presentan como normas internacionales de obligatorio cumplimiento; para llamar la atención sobre el concepto, se expone entre comillas), ante el estándar, se demuestra mediante evidencias de las acciones tomadas por la Alta Dirección (en este documento, está integrada por sujetos racionales que se denominarán Actores Estratégicos (AE)), quienes -empeñados en conseguir el anhelado estándar formalizado- se involucran, principalmente, en presupuestos de inversión considerables y en nuevas formas de acción en el día a día de la organización, incluyendo cambios en las prácticas, actitudes y creencias de las partes interesadas de la organización.

El impacto generado - cuando se abordan estudios acerca de las prácticas de los Actores Estratégicos, frente a los Estándares- permite, entre otros aspectos, develar cuáles han sido las “teorías” administrativas³ aplicadas, si existen o no, y descubrir qué nociones están inmersas en los procesos de gestión; de esta manera, se puede formalizar el estándar escogido. Con ello, se visibiliza una contribución a la gestión de las organizaciones por cuenta de sus Actores Estratégicos respecto a los Estándares; así, se aporta al campo de conocimiento de las Ciencias Sociales.

Los antecedentes de investigación, del ámbito colombiano, se encuentran en estudios de orden pragmático. Se destacan los derivados del Consejo Privado de Competitividad Colombia (2006-2009), los trabajos de discusión de normas nacionales e internacionales, principalmente visibilizados en los documentos oficiales de la Organización Internacional

⁷ Se entiende por teorías administrativas al conjunto constituido por el pensamiento administrativo, que ha evolucionado a lo largo del último siglo. En dicho conjunto, se encuentran diversas concepciones sobre las organizaciones y la manera de intervenirlas. Se trata de escuelas o enfoques que permiten comprender la evolución de la Administración desde la perspectiva de cuatro problemáticas centrales: la eficiencia, la estructura, las relaciones humanas, el cambio y la cultura: estas teorías administrativas han sido analizadas a través del contexto en que surgen y las propuestas planteadas, como posibles aproximaciones o soluciones. Entre las principales teorías administrativas se contemplan: Teoría Clásica de la organización, la escuela de la Administración Científica, la Administración Burocrática, el proceso administrativo, las teorías de las Relaciones Humanas.

de Estandarización y los planes de desarrollo sectoriales, gubernamentales, municipales, con los que se ha logrado conformar una documentación que concluye, entre otros aspectos, que: a) Las organizaciones se involucran en procesos de Estandarización Formalizada, a partir de cuatro (4) opciones: *i)* Por presión de un mercado, *ii)* Por isomorfismo competitivo, *iii)* Por necesidad de involucrarse en nuevos mercados y, finalmente, *iv)* Por estrategia de mejoramiento organizacional. b) Los procesos que conducen a la Estandarización no logran demostrar el impacto directo a los propósitos por los cuales se asume. Esto fue igual en estudios referenciados no solo en Colombia, sino también en Chile, Brasil, Argentina, México, Ecuador. c) Se ha reconocido el gran alcance de los Estándares, toda vez que han sido institucionalizados, socializados, legitimados y legalizados en todo nivel: en la educación, la salud, el transporte, las comunicaciones.

Según la investigadora Eumelia Galeano (2004, p. 129):

el proceso de teorización- en la investigación de tipo cualitativo- pasa por tres momentos: a) descriptivo: identificar las características de los segmentos de los datos y atribuirles un contenido; b) explicativo: ilustrar la teoría que surge del análisis de temas recurrentes que emergen en los resultados de la investigación y c) comprensivo: establecer las relaciones entre categorías y los datos del contexto, según la postura de la investigación, con el fin de interpretar, proponer construcciones teóricas y conceptualizaciones para organizar los datos de los hallazgos.

Derivado de lo anterior, es posible afirmar que los principales aportes justificados en esta investigación son:

- Contribución Metodológica: comprensión integral del problema de investigación, por medio de herramientas metodológicas utilizadas, como: el Método Histórico Crítico, el Análisis del discurso y el Estudio de Caso.
- Contribución Teórica: se ampliaron las bases teóricas del tema investigado. Se creó la literatura asociada con la Estandarización, completamente contextualizada. Se identificó el proceso que siguió la llegada de la Estandarización a Colombia, en particular, el acceso a los Actores Estratégicos en las organizaciones.
- Contribución Práctica: se dio a conocer el aporte a las organizaciones, de los estándares que se formalizan o se van a formalizar. Se crearon programas de apoyo

para la gestión y el mejoramiento de los estándares actuales, por parte de las entidades relacionadas con la calidad de la gestión en Colombia.

1.5. LA FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La modernidad en Occidente que, según los historiadores, comienza en el Renacimiento (Von Martin, 1976) se pone en marcha a través de dos proyectos y una idea rectora. El primer proyecto es el cultural, expresado como la Ilustración, a través de los enciclopedistas; y el segundo proyecto subsidiario del anterior es el de la Racionalidad Productiva Instrumental del capitalismo. (Según el Diccionario Enciclopédico Vox 1. © 2009 Larousse Editorial, S.L., se dice “subsidiario”, debido a que dicho proyecto apoya la idea principal o inicial del Renacimiento). El proyecto cultural pone en marcha la Idea de Progreso Moral de la Humanidad (primacía del saber, el conocimiento y la razón), entendido como un ascenso progresivo conducente al logro de la felicidad espiritual, el predominio del bien sobre el mal. El segundo proyecto (la Racionalidad Productiva Instrumental del Capitalismo) es el encargado de conducir a la humanidad a la felicidad material, mediante la solución de todas sus necesidades materiales. Dicho de otro modo, tanto el proyecto Ilustrado y Letrado Moderno como el Instrumental del Capitalismo se convertirían en medios, por los cuales la humanidad progresaría moral y materialmente: rumbo al triunfo del bien y la felicidad espiritual (el saber) y material (salud, confort, bienestar).

Esta manera de presentar el capitalismo, como parte del Progreso Material de la Humanidad, fue el principal soporte de su legitimidad, a lo largo del periodo moderno. El capitalismo fue visto como el camino hacia el bien espiritual y la felicidad material de todos los seres humanos, esa fue su promesa.

Pero, a finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX (etapa caracterizada por la euforia de la industria y la miseria y pobreza de la humanidad) esta confianza ciega en la capacidad del capitalismo -como camino hacia el perfeccionamiento moral, espiritual y material de la humanidad- se comenzó a desvanecer, y la Idea de Progreso, tanto material

como moral de la humanidad, comenzó también a cuestionarse. Hoy en día, en la postmodernidad filosófica, la Idea de Progreso se encuentra en bancarrota (Nisbet, 1981) y el capitalismo se encuentra severamente deslegitimado como garante del triunfo del bien sobre el mal y como garante de la felicidad espiritual y material de la humanidad (Bolstanski y Chiapello, 2002).

En este contexto, el capitalismo ha venido diseñando instrumentos de diferente tipo, para enfrentar sus crisis cíclicas. Dentro de este conjunto de instrumentos y técnicas, se puede mencionar (como una de las principales) la Estandarización de procesos⁴ y su formalización. Sin embargo, no parece haber producido los efectos prometidos.

En las obras escritas por los principales expositores de la Estandarización⁵ de los procesos y su formalización, no está contenida -implícita o explícitamente- la Idea de Progreso Moral y/o Material de la Humanidad, tan importante para el Occidente moderno. De igual manera, se desconocen dos cosas: a) las razones por las cuales los Actores Estratégicos han recurrido a la estandarización de los procesos y a su formalización; b) si, en sus prácticas, se pueden identificar componentes de la Idea de Progreso Moral y/o Material de la Humanidad⁶.

Debe anotarse que -desde los tiempos de Adam Smith- el capitalismo, si bien hizo un alto elogio al egoísmo como motor del progreso, este proceso siempre fue pensado y propuesto como un producto global de la humanidad, a partir de la creatividad y acumulación económica de los diferentes egoísmos individuales (mano invisible de Smith⁷, etc.).

⁴ Se ubica en el marco teórico del presente texto la noción de la estandarización, cuyo apogeo coincide con los eventos que el capitalismo apropia, hacia la racionalidad productiva instrumental.

⁵ El proyecto incluye, como uno de sus objetivos específicos, la identificación de los principales expositores de la estandarización.

⁶ Esta conclusión se sustenta con datos en los párrafos que componen la aproximación del problema.

⁷ La mano invisible es una metáfora que expresa en economía la capacidad autorreguladora del libre mercado. Fue acuñada por el filósofo político escocés Adam Smith en su Teoría de los sentimientos morales (1759), y popularizada gracias a su obra magna, La riqueza de las naciones (1776).

Ahora bien, será significativo identificar cuáles son las ideas diferentes a las del progreso expresadas tanto en la literatura estudiada como en los actores estratégicos analizados. Esto, siempre y cuando, los componentes de la Idea de Progreso Moral y/o Material de la Humanidad no se encuentren presentes en los principales expositores, en los más emblemáticos pensadores de los Estándares ni en los actores estratégicos de las organizaciones (objeto de estudio del presente proyecto de investigación).

El Renacimiento había puesto al hombre en el centro de su atención, y relegó a Dios a los cielos y a los altares (Bolstanski y Chiapello, 2002). Las incipientes ciencias dedicaron sus afanes a estudiar al hombre en sus distintas manifestaciones. El naciente Capitalismo heredó esa preocupación y, para hacerla efectiva, propuso la Idea de Progreso Moral y Material de la Humanidad; la convirtió en su fruto temprano y en su justificación ideológica.

Esta idea humanística tenía dos aspectos: el Progreso Moral y el Progreso Material, pero se fundían en una sola idea. Sin embargo, con el paso de los siglos y, sobre todo, por los resultados (algunos de ellos catastróficos), hizo mella en su permanencia, como principio moral del capitalismo. Aunque, por otro lado, se observaba un salto descomunal en lo que se refiere al mejoramiento de las condiciones de vida de los humanos. El capitalismo no quiere quedarse sin justificación y sin divisa y, ante el marchitamiento de la creencia en el Progreso Moral, privilegia el Progreso Material y acude a todos sus recursos para impulsarlo. El más reciente de ellos es la Estandarización que -al uniformar procesos y resultados- permitiría un mayor avance en la dirección del Progreso Material; así, disimuló sus falencias en el aspecto moral (Alonso y Fernández, 2006).

La Idea del Progreso Moral implicaba cambiar al hombre en sí mismo, mientras que el Progreso Material cambiaba su entorno. Entonces, surge la pregunta: ¿Dentro de los principios que rigen la Estandarización, está presente la preocupación por el hombre como tal, o, simplemente, es un recurso del Capitalismo para producir más? En este caso, ¿qué pasa con la justificación ideológica del Capitalismo? Y, por último: ¿Es importante el hombre dentro de la Estandarización de las organizaciones? Así las cosas, se reconocen

algunos hechos que se presentan a continuación, pues reflejan las realidades que motivan, en parte, la investigación.

La internacionalización de los mercados - que exigen requisitos asociados a Estándares, interpretados como normas certificadas - se ha sustentado en la Visión del Consejo Privado de Competitividad, desde el año 1993 (entidad del orden nacional que promueve el mercado internacional colombiano). En dicha Visión, se expresa que estos requisitos son exigidos por el 35% de los mercados y el ciento por ciento de los convenios que conducen a Tratados de Libre Comercio. Igualmente, la Visión Colombia 2032 propone fundamentar el mercado nacional e internacional de bienes y servicios con valor agregado (se incluyen en casi todos los sectores de la sociedad: la salud, la recreación, la educación, la economía, las funciones del Estado; entre otras), basados en la demostración de Estándares Formalizados. Sin embargo, las organizaciones que participan en esos procesos de internacionalización, aunque perciben mejoría organizacional, no logran (en todos los casos) sostener los mercados en los que incursionan (ICONTEC, 2006).

Los años 90, en Colombia,⁸ marcaron la tendencia de uso de estándares para que los mercados se formalizaran en un solo lenguaje, a la luz de la globalización. Lo que se pretendía era un gran alcance en la comercialización de bienes y servicios, lo cual permitiría mayor fluidez de comunicación y, entre otras cosas, mayor orientación hacia el bienestar y desarrollo de las organizaciones que se orientan en ese sentido. Ese nuevo

⁸ Según la serie Borradores de Economía de la Subgerencia de Estudios Económicos del Banco de la República, No 72, la apertura económica que experimentó Colombia (a principios de los noventa) fue uno de los muchos pasos que dio el continente suramericano para integrarse a la economía global. Los principales proponentes de esta política comercial llegaron al poder durante la administración del Presidente Ronald Reagan en Estados Unidos, y la Primera Ministra Margaret Thatcher, en Inglaterra. En Sur América, Chile fue el país que más notablemente adoptó este modelo económico durante el periodo en que el general Augusto Pinochet estuvo en el poder. La lógica detrás de este modelo consiste en que al introducir un elemento de competitividad extranjera, la calidad de los productos internos y la innovación aumentan, mientras que los costos tienden a bajar, de tal manera que es de mayor beneficio para el consumidor. Estas observaciones son basadas en el concepto de ventaja comparativa propuesto por la economía clásica, el cual argumenta que cada país o base de producción posee una ventaja particular sobre otros productores. Así, mientras que una base de producción tendría que invertir más y esparcir sus recursos para generar distintos productos, le resulta más conveniente especializarse en esa área sobre la que tiene una ventaja y simplemente importar aquellos otros productos que necesita.

papel de los estándares, en la vida económica, parece ser el logro último. Contexto, en el cual, la calidad ya no es un distintivo de competitividad, sino de supervivencia.

Cabe anotar que, a partir del movimiento de la apertura económica en Colombia, las organizaciones involucradas en el proceso de demostración de ventaja comparativa (aporte de la economía clásica a la apertura económica) determinaron, como uno de los caminos, la inclusión de propuestas estratégicas encaminadas a la obtención de estándares que son formalizados,⁹ según los mercados objetivos que perseguían. Sin embargo, la mayoría de ellas¹⁰ no lograron documentar, con pruebas de orden financiero, si se obtenían los resultados esperados. Entonces, se realizaron estudios para encontrar las razones por las cuales no se logró la estrategia organizacional de obtener ventaja comparativa a través de la formalización de estándares. Sin embargo, sí se determinó cuáles efectos esperados no se lograron. De allí que se argumente, como uno de los aspectos que contribuye a la formulación del problema que se asocia a la presente propuesta de investigación, lo siguiente:

⁹De acuerdo con la edición virtual el libro de Luis Jorge Garay publicado por la biblioteca virtual del Banco de la República en el año 2004, desde el inicio de los noventa, Colombia -al igual que otros países de la región- adoptó un modelo de desarrollo basado en la apertura y liberalización de la competencia y la desregulación de mercados en la búsqueda, entre otros propósitos, de mayores niveles de crecimiento económico y de un mejor posicionamiento del país ante el proceso de globalización. Si bien las exportaciones menores han tenido una cierta dinámica, especialmente en los períodos 1967- 1975 y 1984-1991, el proceso de diversificación y la competitividad comercial de las exportaciones manufactureras han sido claramente insuficientes como para penetrar con dinamismo y variedad los mercados internacionales, mucho a cuenta de no poder cumplir principalmente con requisitos de calidad exigidos para los productos y servicios comprometidos.

¹⁰ La Conferencia anual sobre economía del desarrollo del Banco Mundial (ABCDE, por su sigla en inglés) forma parte de una serie de conferencias que se ubica entre las más conocidas del mundo, pues, en su ámbito se presentan y debaten nuevos conocimientos sobre el desarrollo. La primera conferencia tuvo lugar en la ciudad de Washington en 1988 y en los últimos años se ha realizado en otras ciudades. Desde entonces, se han seguido realizando conferencias anuales en Europa. A partir de 1993, la conferencia se celebra un año en la ciudad de Washington y al siguiente en un país en desarrollo. Es en este ámbito donde se han determinado las líneas de acción propuestas para el desarrollo, que en Colombia se formaliza respecto al impulso en la aplicación de estándares a través de Proexport, acorde con el estudio Structural change and development policy: Cambio estructural y política de desarrollo (Español) radicado en el Banco Mundial con el registro 11911, de enero 2008, en el cual no se pudo exponer, por falta de información, el cumplimiento de los objetivos propuestos por la avanzada de la Apertura Económica.

La Estandarización que se presenta como Formalizada en las organizaciones no ha dado los resultados esperados, sin que se conozcan las razones que se sustenten en un conocimiento científico, de lo que realmente se puede esperar del estándar.

La perspectiva del Banco Mundial, para los años 90, orientó la necesidad del diálogo Norte-Sur, con el fin de difundir un modelo de crecimiento para los países del llamado Tercer Mundo,¹¹ en el cual se establecían las siguientes premisas que impulsarían el modelo de globalización: a) el estímulo de los intercambios comerciales (en este punto) y los estándares formalizados, denominados acuerdos de negociación, eran el principio para dichos intercambios; b) la integración plena en el contexto económico mundial, para poder realizar acuerdos de negociación sobre productos y servicios estandarizados, en el cual la gran industria sería el impulsador de la economía esperada y c) el movimiento hacia la globalización, en el que se reconocían, de manera formal, los requisitos asociados para el intercambio global de productos y servicios. Fruto de esta orientación se han realizado estudios sobre los efectos esperados de lo que el Banco Mundial llamó “las premisas del desarrollo”, en las cuales las organizaciones evaluadas, para dar cuenta de los resultados obtenidos, han sido las grandes empresas¹², principalmente, multinacionales que -según el informe privado de competitividad- han permitido concluir el éxito de la propuesta. Por ende, surge la siguiente afirmación:

¹¹ Esto, de acuerdo con el documento emitido por el Banco Mundial titulado: Trade policy, standards and development in Central America: Política de comercio, normas y desarrollo en Centroamérica (Español), del 31 de marzo de 2001, registrado como WPS2576, es un documento que refleja el trabajo sobre investigaciones relacionadas con las políticas de desarrollo.

¹² No se identifican estudios dirigidos a evaluar los efectos de las propuestas del Banco Mundial en las pequeñas y medianas organizaciones (llamadas PyMes), las cuales se han organizado en lo que hoy se conoce como Cadena Productiva, entendida como: La relación entre los agentes de la producción y los servicios, es físicamente real, y al multiplicarse el enlace, el conjunto debe optimizar su desempeño comportándose como un sistema; esto es, definiendo una única ruta clara, buscando que todos crezcan juntos en el marco de valores comunes. Esto último implica que el conjunto de organizaciones así relacionadas, debe adoptar una estrategia común de comportamiento y propósitos. En las estadísticas de los perfiles sectoriales que son útiles para el análisis de las cadenas productivas se presentan en el libro -Cadenas Productivas Estructura, comercio internacional y protección - publicado por el Departamento Nacional de Planeación desde el año 2004, sin embargo, dichas estadísticas no son explícitas para las PyMes.

No ha sido estudiado, principalmente en las pequeñas y medianas empresas de una región en Colombia, las prácticas de los Actores Estratégicos respecto a los Estándares. Esto constituye una grave carencia en la actual teoría administrativa, puesto que no permite un mejor conocimiento acerca de las nociones de productividad y competitividad que impactan las estrategias de orden nacional y las acciones de orden internacional que se encaminan en dicho propósito.

Otro aspecto importante de resaltar es el acervo teórico al que acuden los actores estratégicos de las organizaciones al abordar procesos de Estandarización, principalmente, cuando han asumido retos de competitividad (como los que se han mencionado) por la vía de política pública, como obligación, o por la vía de orientación hacia la competitividad. Como no se conocen estudios que resalten cuáles son esas orientaciones teóricas usadas por dichos actores estratégicos en relación con la Estandarización, se afirma que:

No se han establecido los fundamentos que relacionen lo que -para los Actores Estratégicos- significa la Estandarización. De tal manera que tanto la teoría como la praxis relacionadas presentan vacíos que reflejan la incapacidad para establecerse como conocimiento científico que pueda dominarse y, en consecuencia, apropiarse por parte de los Actores Estratégicos, a fin de asegurar los postulados de competitividad que se sustentan en la demostración organizacional de dichos estándares.

Con el fin de investigar la presencia -o no- de los postulados de la Idea de Progreso (moral y/o material de la humanidad) en los sustentos teóricos de la Estandarización y en las prácticas de los Actores Estratégicos de las organizaciones objeto de estudio, es necesario reconocer lo que está incluido en la Idea de Progreso, tal como se ha sintetizado en esta aproximación al problema y se presenta en el capítulo correspondiente al Marco Teórico del presente proyecto de investigación

En este contexto, resulta importante revisar que los autores emblemáticos que han desarrollado los estándares, como herramientas del progreso económico, y los actores estratégicos que han asumido para las organizaciones estas herramientas profesan y han

incorporado -para sí- los componentes básicos de la Idea de Progreso Moral y Material. Los han entendido como una contribución a la solución de los problemas de la humanidad, en términos de la primacía del bien y la felicidad.

En caso de no ser así, resulta importante encontrar qué otros postulados -diferentes de los de la Idea de Progreso- se encuentran presentes, cuando hayan desaparecido (para los autores emblemáticos de los estándares y para los actores estratégicos) los supuestos del Progreso Moral y Material, que conducen a la humanidad al bien y a la felicidad. Y, si al desaparecer estos supuestos, fueron sustituidos por otros y por cuáles.

La formulación del problema resulta de la reflexión sobre lo que sucede a los Actores Estratégicos frente a las organizaciones que han implantado un Estándar que ha sido formalizado. Se reconoce que los estándares -ofrecidos con la promesa de ser la vía hacia la competitividad de las organizaciones para el bien de la humanidad¹³, y que estas han formalizado- al parecer, no han cumplido con lo esperado¹⁴. En consecuencia, ha conducido a las prácticas de los actores estratégicos, que es necesario comprender y explicar, considerando si están inmersos -o no- en los postulados de la Idea de Progreso Moral y Material de la humanidad¹⁵, como sustento teórico que permitirá la comprensión y explicación esperadas.

A raíz de lo anterior, la situación problema nace cuando se reflexiona acerca de la orientación que los Actores Estratégicos brindan en las organizaciones que han establecido un Estándar, esa que se ofrece bajo la promesa de ser la vía hacia la competitividad de las organizaciones, para el bien de la humanidad. Precisamente, esta es la razón principal para

¹³ Ishikawa, uno de los autores emblemáticos de la calidad y de la estandarización, enfatizó en la necesidad de un tratamiento y alcance integrales de la calidad en una organización. Comprometió, junto con el componente productivo, a la gerencia, los servicios (incluyendo los subcontratos) y, en general, al total de elementos participantes; también, incluyó lo que las organizaciones aportan a la visión del mundo. En los propósitos de esta concepción, además de la calidad, consideró las variables de productividad, costos, educación y lo que llamó *la humanidad* (esto es, la preocupación por las personas, con orientación holística); todos aparecen como factores preferentes en sus propuestas. Esta es una de las principales ideas de Ishikawa y se encuentran en su libro *¿Qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa*, editado en 1943.

¹⁴ Se hace referencia a la información suministrada en las notas 16 y 18 del presente texto.

¹⁵ La Idea de Progreso moral y material de la humanidad se entiende según lo sintetizado en el Marco Teórico del presente texto.

la formalización de los mismos. No obstante, en el contexto colombiano, una gran proporción de los estándares no ha cumplido con lo prometido. La reflexión apunta a establecer si los discursos relacionados con la Estandarización están inmersos, o no, en los postulados de la Idea de Progreso Moral y Material de la Humanidad¹⁶; postulados que, según los pensadores posmodernos, han entrado en crisis.

Lo anterior conduce a formular la siguiente pregunta orientadora acerca del problema:
¿De qué manera están presentes, o no, los postulados de la Idea de Progreso en el discurso de los Actores Estratégicos objeto de estudio?

1.6. LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 OBJETIVO GENERAL

Reconocer cómo están presentes los postulados de la Idea de Progreso en el discurso de los Actores Estratégicos estudiados.

1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.6.2.1. Identificar, mediante el Método Histórico Crítico, los textos emblemáticos de la estandarización, sus autores y postulados fundamentales.
- 1.6.2.2. Analizar, mediante el uso del Análisis del Discurso, los postulados de la estandarización (expuesta en los textos elegidos como corpus de análisis) relacionados con los postulados de la Idea de Progreso Material y Moral de la Humanidad.
- 1.6.2.3. Realizar un estudio del discurso que se construye desde las prácticas relacionadas con la estandarización por parte de los Actores Estratégicos, en las organizaciones identificadas en los estudios de caso, con el fin de conocer si están presentes, o no, los postulados de la Idea de Progreso Material y Moral de la Humanidad.

¹⁶ La Idea de Progreso moral y material de la humanidad se entiende, según lo sintetizado en el Marco Teórico del proyecto de investigación, del que se resume el presente texto.

1.7. PRESENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN

Los pasos que se siguieron para llevar a cabo la investigación fueron: inicialmente, se abordó el conocimiento acerca de la Idea de Progreso; por ser una de las ideas rectoras y constituyentes del proyecto sociocultural de la modernidad occidental de la humanidad. Para esto, la tesista recibió un seminario doctoral llamado “Seminario modernidad y posmodernidad”, orientado por el Centro universitario Tilcara Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires. Después vinieron los acuerdos con el director sobre la comprensión necesaria; cumplido este paso, se procedió a buscar y seleccionar los textos de la Estandarización que tratan el contexto del auge de la Idea de Progreso.

En la búsqueda de los textos emblemáticos de la Estandarización, se seleccionó el Método Histórico-Crítico, uno de los más tradicionales para encarar un análisis de tipo histórico, pues permite analizar sucesos determinados y su evolución, teniendo en cuenta el contexto temporal en el que surgen. Además, este método (gracias al uso de la crítica de fuentes o análisis de fuentes, que lleva a analizar la información recabada) permite el uso de fuentes o información de múltiples orígenes, para examinar el caso o fenómeno estudiado. De hecho, facilita la inclusión de los elementos y las conclusiones obtenidas acerca del análisis de los textos considerados como *Emblemáticos* en el tema de la Calidad y la Estandarización. Luego, se procedió a identificar (utilizando el mismo método) el proceso mediante el cual llegan los postulados de la Estandarización a las organizaciones colombianas y del Valle del Cauca; esto, con el fin de iniciar la selección de los Actores Estratégicos que resultaba pertinente estudiar.

La selección de las organizaciones objeto de estudio, para convertirlas en estudio de caso, requirió identificar aquellas que cumplieran un perfil apropiado en relación con los Actores estudiados. Una de las limitaciones del proyecto era encontrar datos que permitieran consolidar dichas organizaciones; debido a ello, se tomó la decisión de confirmarlo, indagando en las organizaciones que han obtenido estándares en el horizonte de tiempo elegido para la investigación. Para encontrar, entonces, cuáles eran las organizaciones que podían ser Estudio de Caso, se realizaron los siguientes pasos:

En primera instancia, ante la ausencia de información determinante sobre lo que pasaba en las organizaciones colombianas que han implantado un Estándar (aunque se destaquen como antecedentes las pocas investigaciones realizadas¹⁷), fue necesario hacer un trabajo previo para obtener mayor información. Se relacionó el trabajo de campo que fue necesario abordar para evidenciar, de primera mano, la selección de los Actores Estratégicos a estudiar.

Lo anterior incluyó: 1. Identificar la información relevante sobre las implicaciones que contraen las organizaciones, cuando establecen un Estándar, mediante procesos de certificación. Para ello, fueron analizados los sectores estratégicos¹⁸ que impactan el Suroccidente colombiano, puesto que tenían una coincidencia con una parte del objeto de estudio de la investigación. Dichos sectores indagados fueron: Pulpa-papel-cartón-editoriales-imprentas-artes gráficas, Alimentos procesados (molinería, grasas y aceites, concentrados, lácteos, avícola), Forestal y manufacturas de madera, Confecciones y lencería, Salud (farmacéutico, servicios de salud y cuidado personal), Hortofrutícola (frutas, hortalizas, pulpas, jugos, purés, néctares, conservas), Servicios portuarios y logísticos y Turismo.

En segundo lugar, cuando se tuvo acceso a la información, se identificó el universo de organizaciones que cumplían con el perfil apropiado, el cual consistía en: a) que perteneciera a un sector estratégico, b) que hubiera sido fundada con un tiempo mayor al inicio del periodo de tiempo investigado (año 2000), c) que tuviera un estándar establecido, con seguimientos formales para el estándar establecido, ya fuera por su propia gestión o por una tercera parte, d) que el Actor Estratégico tuviese una vinculación mayor a los 10 años del periodo que se iba a estudiar, esto con el fin de garantizar que conocía el proceso del establecimiento, e) que hubiera factibilidad en la obtención de la información e interés por parte de la Alta Dirección en la investigación. De lo anterior, se pudo encontrar el siguiente ambiente para la elección de los Actores Estratégicos que se iban a estudiar.

¹⁷ Según lo expuesto en los Antecedentes del proyecto

¹⁸ Se usó como fuente de la información, el informe del Consejo Nacional de Política Económica y Social - Conpes 3668 de 2010

TOTAL # ORGANIZACIONES 3346	MANUFACTURA	SERVICIOS	TERCER SECTOR
62% GRAN EMPRESA= 2075	37%= 768	38%=789	25%= 518
27% MEDIANA EMPRESA=903	18%= 163	46%=416	36%=324
11% PEQUEÑA Y MICRO EMPRESA=368	29%= 107	34%=125	37%=136

Tabla 1. Número de organizaciones con Estándar establecido, para el periodo de tiempo escogido (2000-2010). Algunas organizaciones tenían el estándar establecido con anterioridad al periodo de estudio.

Fuente: Elaboración propia, 2012

Después de haber establecido estos datos, se procedió a conseguir la información necesaria, adquirida por un valor de \$18.000 por dato, es decir, por siete (7) variables importantes que fueron elegidas a juicio de la tesista. A partir de dichos datos y después de un esfuerzo por establecer contacto y buscar el ingreso a dichas organizaciones, fue posible adelantar la consecución de la información necesaria para llevar a cabo la estratégica metodológica del análisis del discurso -mediante la aplicación de entrevista en profundidad- y para la obtención de las organizaciones objeto de estudio -mediante sondeo- la siguiente estructura de indagación.

TIPO DE ORGANIZACIÓN	NÚMERO DE ORGANIZACIONES VISITADAS	ENTREVISTAS Y SONDEO REALIZADO
MEDIANA MANUFACTURA	13	3 representantes Gestión Estándares
MEDIANA SERVICIOS	20	6 Líderes de gestión entrevista y 2 líderes en sondeo
MEDIANA TERCER SECTOR	18	1 coordinador organizacional
PEQUEÑA MANUFACTURA	10	3 gerentes en entrevista y 3 gerentes organizacionales sondeo
PEQUEÑA SERVICIOS	11	4 coordinadores organizacionales y 2 coordinadores de procesos en sondeo
PEQUEÑA TERCER SECTOR	12	2 representantes legales
	84	26
PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN FUENTE PRIMARIA		
TIPO DE ORGANIZACIÓN	ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD	
MEDIANA MANUFACTURA	10 representantes a la gestión de estándares formalizados	

MEDIANA SERVICIOS	10 líderes de gestión
MEDIANA TERCER SECTOR	8 coordinadores organizacionales
PEQUEÑA MANUFACTURA	5 gerentes organizacionales
PEQUEÑA SERVICIOS	6 coordinadores procesos clave organizacionales
PEQUEÑA TERCER SECTOR	6 representantes legales
	45
TIPO DE ORGANIZACIÓN	SONDEO
MEDIANA MANUFACTURA	3 representantes a la gestión de estándares
MEDIANA SERVICIOS	10 líderes de gestión
MEDIANA TERCER SECTOR	10 coordinadores organizacionales
PEQUEÑA MANUFACTURA	5 gerentes organizacionales
PEQUEÑA SERVICIOS	5 coordinadores procesos clave organizacionales
PEQUEÑA TERCER SECTOR	6 representantes legales
	39

Tabla 2. Organizaciones intervenidas para la selección de los Actores Estratégicos a estudiar y convertir las organizaciones en estudios de caso

Fuente: Elaboración propia, 2012

Una vez se agotaron las acciones (presentadas en la tabla anterior), se encontraron algunos datos que reforzaron la selección de los Actores Estratégicos:

- De las organizaciones analizadas, para el 87% de los casos, el estándar fue asumido por presión de un cliente que representa más del 60% de los ingresos de la organización.
- El proceso que siguieron, en general, las organizaciones para el establecimiento de estándares fue:

AÑO	ESTANDAR CERTIFICADO
1989	ISO 9001
1992	ISO 14001
2003	ISO 18001
2007	ISO 17025

Tabla 3. Evolución de los estándares en las organizaciones

Fuente: Elaboración propia, 2012

- En el 76% de los casos revisados, los datos promedio relacionan un 45% de incremento en ventas para el primer año de demostración del estándar. Seguido por

un 26% para los siguientes dos años, y un 9% para el tercer año, con extremo de pérdida del cliente que motivó el establecimiento del estándar hacia el año sexto.

- De las organizaciones revisadas, en el 11% de los casos, la decisión gerencial para optar por el Estándar fue estratégica, relacionada con una evaluación de sus recursos y capacidades para asumir retos que impone el mercado en el que se ubica la organización.
- De estas, los resultados reportan mejoría en el estándar de cumplimiento del producto, o servicio ofrecido; lo que reportó un cubrimiento del mercado en el siguiente orden: 23% al 46%, luego al 68%, en tres años de aplicación del Estándar establecido.
- La certificación fue elegida como demostración del estándar, mas no como un fin de la gestión organizacional.

La obtención de los discursos de los Actores Estratégicos se hizo durante 8 meses, pero, en todos los casos, no se tiene certeza de haber recibido información veraz. El ingreso a las organizaciones se realizó de manera formal, a través de cartas que exponían el interés en la investigación, y se les prometía entregarles resultados, una vez estuviesen listos. En la mayoría de los casos, se utilizaron las relaciones personales que –como investigadora- se le permitía pertenecer a grupos de interés en la Estandarización, como: FreeLancer de un organismo certificador, consultora en la aplicación de normas internacionales, evaluadora al Premio a la Excelencia en la Gestión Organizacional y representante de la Universidad de prestigio local. En todos los casos, se firmó un documento, como Código de Confidencialidad y Acta de compromiso de Propiedad Intelectual.

En el trabajo de campo, se logró observar a los Actores Estratégicos (analizados en los estudios de caso). Esto fue autorizado por la alta dirección de las organizaciones; por cierto, tres de ellas exigieron cumplimiento de horarios. La inmersión fue, en promedio, cuatro semanas por organización. Se necesitó un semestre para la obtención de los datos cualitativos relacionados con las prácticas de los Actores, es decir, sus discursos analizados posteriormente. Entre las principales barreras que tuvieron que ser superadas están: 1. La

preocupación del Actor Estratégico por la información que se estaba recopilando, 2. El silencio por parte de los integrantes de la organización, con que se iniciaba el proceso de recolección de información y observación participante (en este punto, se diligenciaron instrumentos de registro etnográfico para validar la información resultante). 3. La actitud de evaluación que asumieron los Actores Estratégicos (similar a la que toman cuando se encuentran en procesos de auditoría): solo en la segunda y tercera semana de participación develaron la información vital para el estudio.

Otro asunto clave fue el recurso monetario requerido, para asumir todos los retos anteriores, a saber: el valor en pesos de los cursos doctorales recibidos, la contratación de personal, en el que se incluye el corrector de estilo y el personal que conformó un equipo de filmación, para obtener las evidencias sobre la inmersión a las organizaciones, las transcripciones de los instrumentos de recolección con el fin de parametrizar el software, la compra de los libros identificados como emblemáticos para realizar el análisis del discurso, los cuales debían ser originales y las ediciones iniciales de la traducción al español, en el caso de que se hubiesen producido.

Para tal fin, como investigadora, fue necesario presentar un proyecto a convocatoria interna ante la Vicerrectoría de la Universidad del Valle, que contemplaba -como uno de los objetivos específicos- el trabajo de campo (incluía material de trabajo y gastos de transporte y alimentación) para los estudios de caso. Los anteriores rubros, en general, sumaron veinte y tres millones, quinientos sesenta mil novecientos ochenta pesos colombianos (\$23.560.980), de los cuales el proyecto aprobado por convocatoria cubrió el 72%.

De los métodos de investigación y de los marcos teóricos relacionados requirió resolver falencias conceptuales como: 1. Para el marco teórico y conocimiento del Método Histórico Crítico (que permitía establecer el corpus de análisis hacia la literatura objeto de estudio en relación con los conceptos de la Estandarización), la investigadora tuvo que recibir un curso doctoral sobre Métodos para la construcción histórica del Doctorado en Historia, Universidad Nacional, Bogotá. 2. Para el marco teórico relacionado con el

Análisis del Discurso, la investigadora tuvo que recibir el curso doctoral en el análisis de contenido y del discurso, en el Doctorado en Humanidades, Universidad del Valle-Cali.

Para el uso de la herramienta de apoyo, en el procesamiento de datos cualitativos Atlas Ti, la investigadora necesitó un profesional que la orientara en su manejo, y gestionar (en la Universidad del Valle) la licencia para su uso, pues el trabajo de campo se realizó en Cali y no en Medellín, cuya cercanía a la sede del doctorado garantizaba el acceso al software. La dificultad mayor -para el uso del software- fue la protección de los datos resultantes, pues, por la capacidad de los equipos en uso, varias (3) parametrizaciones no quedaron respaldadas en archivos de seguridad, lo que implicó iniciar de nuevo el cargue del marco categorial definido. En este aspecto, se anota que, aunque el uso del software ha avanzado, en varias instituciones, no fue fácil resolver las dificultades que se presentaban: al final, el aprovechamiento del software no fue mayor del 60%. Lo anterior se derivó del análisis de los discursos tanto para los textos emblemáticos establecidos como para los Actores estratégicos estudiados; se identificaron los topois¹⁹ de los discursos y se realizó el de intertextualidad que había sido determinado. Una vez se estableció lo anterior, se compararon los topois encontrados con los postulados de la Idea de Progreso Material y Moral de la humanidad

1.8. ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

En consecuencia con lo presentado hasta ahora en la investigación, se relaciona como la cuestión que se investigó, en el proyecto titulado “La Idea de Progreso en los discursos de estandarización de las organizaciones”, la presencia -o no- de los postulados²⁰ de la Idea de Progreso (Moral y /o Material de la Humanidad) en los sustentos teóricos de la Estandarización y en las prácticas de los Actores Estratégicos de las organizaciones objeto de estudio; las cuales son una muestra confiable de aquellas pequeñas y medianas²¹

¹⁹ Se consideran como la construcción de representaciones ideológicas que dan legitimidad a un enunciado en el marco de una interacción particular. Se completa en el marco teórico del análisis del discurso

²⁰ Es común el uso del concepto de postulado en el texto, el que debe interpretarse según el Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2007 Larousse Editorial, S.L. como proposición que se toma como base para un razonamiento o demostración, cuya verdad se admite sin pruebas.

²¹ Adriani, Biasca y Rodríguez (2003) plantean la siguiente definición de pymes, enfocándose básicamente en las pymes latinoamericanas, que en general tienen un comportamiento similar: “Las pymes (pequeñas y

organizaciones ubicadas en el departamento del Valle de Cauca (Colombia), que han formalizado algún estándar en el período 2000-2010²².

Simultáneamente, se establecieron cuáles son los postulados explícitos, o implícitos, diferentes a la Idea de Progreso, que existen en la literatura sobre los Estándares Formalizados, así como en las prácticas que tienen los Actores Estratégicos en las organizaciones que han formalizado algún estándar durante el período antes indicado. Esto exigió, en la propuesta metodológica, el empleo de las técnicas del análisis del discurso.

Como el capitalismo fundamentó su legitimidad (durante varios siglos y hasta el final del siglo XIX), en el predominio de los postulados de la Idea de Progreso Moral y Material de la Humanidad (Nisbet, 1980), la importancia de esta investigación radica en verificar si tales postulados se conservan y se expresan aún, tanto en la literatura emblemática de los Estándares como en las prácticas de los Actores Estratégicos. De no ser así, la investigación permitió verificar cuáles son los postulados diferentes a los de la Idea de Progreso que allí se encuentran. En otras palabras, establecer si hay ideas diferentes a las del Progreso (Moral y Material) que gobiernen hoy el capitalismo, expresadas en la literatura de los Estándares, y -entre nosotros- en las prácticas de los Actores Estratégicos de las organizaciones objeto de estudio.

Los textos emblemáticos, objeto de estudio, son aquellos que orientan, desde la segunda mitad del siglo XX, el enfoque de gestión de las organizaciones, por medio de la Estandarización. Los discursos implícitos que se van a analizar son los que corresponden a los Actores Estratégicos vinculados a seis organizaciones pequeñas y medianas, ubicadas

medianas empresas) constituyen en cualquier país, el grupo predominante de empresas, en algunos casos superan el 99% de unidades económicas, contribuyen significativamente a la creación de empleo, a la generación de riqueza y además satisfacen necesidades en ciertos mercados que son poco atractivos para las grandes empresas. Son además el crisol en el que se forman grandes empresarios y el vehículo para el autodesarrollo de millones de personas”. Por lo que se concluye que el desarrollo sustentable de cualquier país latinoamericano debe tener como uno de sus elementos estratégicos la supervivencia y el desarrollo competitivo de este sector.

²² El inicio de la investigación se ubica en el año 2000, la explicación sobre el alcance práctico de la investigación se detalla en el ítem 6.2 de esta propuesta, en la que se relaciona que organizaciones serán objeto de estudio.

en el Departamento del Valle de Cauca (Colombia). Estas organizaciones formalizaron un estándar en el período 2000-2010.

El documento contempla seis capítulos, a saber:

- Capítulo 1: el ya mostrado, que contiene la presentación inicial del proyecto, que acerca al lector a las definiciones preliminares, los antecedentes, la aproximación al problema de investigación, su finalidad y aportes identificados en el desarrollo del proyecto, la formulación del problema, los objetivos establecidos y la estrategia metodológica utilizada.
- Capítulo 2: está explícito el Marco Conceptual y Teórico del proyecto. Se presenta el Estado del Arte, en el que se muestra la posición que se tiene en relación con el debate actual y pasado del tema de investigación.
- Capítulo 3: incluye la descripción de la metodología definida. Se exponen los procedimientos de investigación. Se describe el procedimiento utilizado para el acceso y recolección de la información, detallando cómo se configuraron las categorías de investigación y su presentación.
- Capítulo 4: se exhiben los resultados del proyecto, describiendo las evidencias que soportan los hallazgos de la investigación. Se comparan los objetivos planteados y su cumplimiento, relacionándolo con el problema identificado.
- Capítulo 5: se relacionan las conclusiones, sus implicaciones y la proyección en futuras investigaciones.
- Capítulo 6: las referencias bibliográficas.

CAPITULO 2. LA IDEA DE PROGRESO EN LA ESTANDARIZACIÓN

Los marcos teórico y conceptual de esta investigación se estructuraron con base en las variables del objetivo general, esto es, la Estandarización, la noción de Actor Estratégico y la Idea de Progreso. Estos se presentan en este capítulo, dando cuenta de La Estandarización en las organizaciones, La Idea de Progreso y lo correspondiente al Actor Estratégico. También se consideró relevante hacer alusión a los marcos teóricos que se derivan de la estrategia metodológica seleccionada.

2.1. LA ESTANDARIZACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

Etimológicamente, la palabra estándar está asociada a su origen griego que significa: estar, colocar, detener (estadio). Más adelante, se transfirió a un paradigma general del siglo XX, conocido como el nivel de calidad que debe mantenerse. La palabra normalización se origina en el griego nomos: ley (norma, taxonomía).

El desarrollo industrial en el mundo ha estado ligado, entre otros factores, al surgimiento de la tecnología (Alonso y Fernández, 2006), la cual puede entenderse como la forma de hacer las cosas; se le conoce con estas acepciones: dura para los equipos y blanda para las “teorías”, o modelos administrativos. Entre los surgimientos técnicos, se hallan: la máquina a vapor, el modelo de planeación estratégica, las normas de la calidad, estas últimas son unas de las bases principales de la calidad, puesto que establecen un marco de aparición para la Estandarización.

De acuerdo con la literatura administrativa, la noción de Estandarización está identificada desde la consolidación del taylorismo y del management científico. En ese entonces, los aumentos de productividad se asociaban a una parcelación y racionalización detallada del trabajo. De esta manera, se transformaron los métodos de trabajo y se prescribieron criterios de objetividad y control. Como puede observarse, ocurrió un gran cambio, pues lo racional -como significante- se impone sobre el control de las emociones y

capacidades del individuo. Se da la separación entre seres pensantes y ejecutantes. Es la época del control. Todo está bajo control: el mercado, los resultados de la producción, el proceso del trabajo. Las funciones de la dirección -en el imaginario del capitalismo sólido- se caracterizan por la objetividad, la aplicación racional de técnicas que permitan la maximización del beneficio. Lo grupal se construyó como un tópico central, la gran empresa era la solución que se ofrecía a los problemas organizativos creados por el surgimiento de la tecnología de la producción en serie. Era, pues, la época del imaginario progresista (Aktouf, 2001), que exigía planeación a largo plazo, como herramienta de continuidad y de acumulación ascendente; pero con la premisa de predecir, bajo condiciones controladas *que permitan identificar las nociones básicas de lo que se puede entender por Estandarización.*

En Adam Smith (1776), encontramos dos partes fundamentales que nos dan claridad a su aporte a la teoría de la administración, *orientadas hacia la noción de estandarización: el concepto de la mano invisible y el de las virtudes de la división del trabajo.* Smith imaginó la noción de mano invisible como metáfora que expresa la capacidad autorreguladora del mercado, inherente a las exigencias del mercado por la demostración de estándares convertidos en normas. De modo, pues, que esta mano regula los sentidos de manera invisible, pero no perceptible; aunque pareciera que ello es previsible a todo lo que constituye el funcionamiento y evolución de la sociedad, especialmente, en materia económica. Acorde con lo anterior, son palabras claves de Adam Smith: Competencia y Libre Mercado.

Los aportes de Adam Smith a la teoría administrativa siguieron siendo positivos. Introdujo virtudes a la división del trabajo, las cuales se pueden resumir así: la aceleración de la producción y ganancia de tiempo, el incremento de las habilidades y el mejoramiento en la capacidad de innovar.

Charles Babbage es un nexo entre Smith y Taylor (posterior al primero y anterior al segundo). Su aporte podría resumirse en la expresión: el “menor costo del trabajo subdividido”. Es absolutamente smithiano, y parte de la base de que -ante la competencia- se deben bajar los precios y una de las formas es abaratar los costos, mediante el decremento de los salarios pagados. Babbage enfoca su argumento en la “necesidad de comprar la cantidad y calidad del trabajo necesario para cada tarea

precisa, que permita una mayor subdivisión del trabajo. Fuerza física para la primera; destreza, para la segunda; habilidad y precisión, para la tercera.” El objetivo acá es hacer más barato el trabajo, pues “de acuerdo con la habilidad necesaria, se paga”. (Coriat, 1979, 2001, p. 3)

El concepto de la división del trabajo tiene mayor amplitud teórica en Frederick Taylor, aunque para Braverman (1976, p.17):

“Taylor no inventó nada que fuese totalmente nuevo, pero efectuó la síntesis de las ideas que germinarían y serían reforzadas en Gran Bretaña y los Estados Unidos, durante el S. XIX, y las presentó en un todo coherente y razonado. A una serie de iniciativas y experimentos disparatados les dio una filosofía y un título”.

Más allá de las críticas que puedan hacerse a la teoría de Taylor, es justo afirmar que, gracias a sus ideas, fue posible acercar a dirigentes y dirigidos, hacer menos penoso y al mismo tiempo más rentable el trabajo. Su aporte a la teoría de la administración es tan importante que basta leer sus *comentarios para entender de dónde vienen las prácticas, en especial, las que se interesan por la estandarización del trabajo* y que se transforman, luego, en normas de obligatorio cumplimiento.

Ingresa al escenario Henry Fayol, quien le da importancia a la función administrativa, pero no como patrimonio sólo de sus administradores, jefes o dirigentes; sino también del personal, pero que aumenta con el nivel jerárquico. Coriat (1979, 2001), al final, hace un recuento de algunas prácticas existentes en la época que precede a Taylor y a su sistema: las muestra como consecuencia de una serie de factores y, a la vez, como solución a los mismos, *cuyas bases -en la noción de Estandarización- es preciso considerar*.

La segunda mitad del siglo XVIII y principios del XIX traen consigo la Revolución Industrial (optimismo sobre el futuro progresivo de la humanidad) y, con ello, una serie de factores que deben ser solucionados a fin de continuar con la construcción de la nueva realidad socio económica. Uno de esos factores era la escasez de mano de obra, pues no hay que olvidar que es una época relativamente dominada por los feudos y el arraigo a la tierra. Las ciudades eran apenas un asomo de lo que serían en un futuro próximo a expensas de la mencionada dicha revolución. Pero, desafortunadamente, para la nueva

realidad, el obrero de oficio, heredero de los secretos del gremio, era la condición ineludible, era la figura necesaria para la manufactura. A este respecto, Ure confiesa que -durante setenta años- “las manufacturas fueron débiles e inestables”, porque estaban obligadas a desplazarse a donde hubiera obreros hábiles. De modo pues, que quien quisiese establecer una factoría debía buscar el sitio en donde existiera la mano de obra para establecer allí el taller. La premisa, para los fabricantes, era conservar -de manera estable- al obrero y su oficio (Ure, 1997; en Coriat, 2001, p. 38).

Acorde con lo anterior, el capital buscó salidas respecto a la situación relacionada con la mano de obra y encontró -en la máquina- la primera forma de esquivar las líneas de resistencia levantadas por el oficio. Cambiaron, entonces, las prioridades: ya no fue tan importante el oficio, a través de la unión del capital y el avance científico, porque se redujo el trabajo de los obreros al simple ejercicio de la vigilancia y la destreza; y surgieron nuevas formas de trabajo, que se crearon como estándares para la administración fabril. Esta nueva realidad generó reducción de los costos de fabricación. Como la fábrica estaba automatizada, el trabajo especializado se pudo suprimir; fue suplantado por vigilantes de máquina, y el aumento del ritmo de trabajo. La máquina era la que ponía el ritmo y no los esfuerzos musculares que -por naturaleza- son inconstantes e irregulares; se mejora la lucha contra la organización obrera y la dependencia de las uniones ya no es tan clara. El capital tuvo nuevas opciones, se luchó contra la insubordinación e indisciplina: con la máquina, se da un código de disciplina de fábrica. *Se puede llegar a tener la regularización y el sometimiento de los trabajadores, premisa principal en el concepto de la Estandarización.*

El resultado de lo anterior es la disminución de la dependencia al trabajo humano, pero sin eliminarlo; de hecho, se requiere de métodos más sofisticados para que desaparezca del ámbito de la industria. En este aspecto, es donde cobra importancia la teoría de Taylor, quien constituye el oficio en blanco de ataque. No es unirse al enemigo, sino, por el contrario, buscar desunirlo; esto dará como resultado el comienzo de la producción en masa, para la abundancia. Para no mencionar nuevamente toda la teoría Tayloriana, basta con decir que su contribución puede resumirse en que doblega al obrero

de oficio, libera el proceso del trabajo del poder que éste ejerce sobre él, para instalar -en su lugar- la ley y la norma patronal (*Estándar Organizacional*).

Es un hecho que, para la administración, la aparición de las obras de Max Weber son tardías y algunas interesan más a sociólogos de organizaciones; con excepción de una pequeña parte de su obra “Economía y Sociedad”, utilizada en la administración. También, hay que reconocer la complejidad, profundidad y densidad de pensamiento que lo clasifican entre los cuatro o cinco pilares fundamentales del pensamiento administrativo moderno. Pero esto no impide que se haga un repaso de algunos de los apartes más importantes de su obra (Aktouf, 2001, pp. 89-100) *que está en sintonía con los principios fundadores de la noción de Estandarización*²³.

Para completar el cuadro sobre las categorías que determinan y explican los fenómenos sociales, Weber elabora unos modelos conceptuales de las actividades sociales, de las éticas y de la dominación. Por lo que, según él, existe lo siguiente:

- Cuatro tipos diferentes de actividades sociales: a) racional, en cuanto a la finalidad; b) racional, en cuanto al valor, c) afectiva y d) tradicional
- dos tipos de ética: a) la ética de convicción, b) la ética de responsabilidad
- tres tipos de dominación: tradicional: a) el poder es legitimado por la tradición, las costumbres, b) legal: el poder legitimado por la ley, la reglamentación establecida y

²³ Es preciso también identificar la relación entre la estandarización y la normalización, la cual se expone no sólo en la literatura administrativa sino también en el modelo de la calidad en el cual se formaliza la normalización como paso posterior a un proceso de estandarización organizacional, que tiene entre sus orígenes a la Organización Mundial del Comercio (OMC), en 1947. Dicha organización surge con el fin de promover el intercambio de bienes, para lo cual era necesario adelantar el proceso de estandarización de los productos. Igualmente, en el desarrollo de la calidad se considera los estudios estadísticos implementados en el Japón después de la segunda guerra mundial por varios personajes entre los que se destacan Edward Deming, Joseph Juran y Kaoru Ishikawa, los cuales enfatizaron en la reducción de la variabilidad del proceso para mejorar la producción de manufactura y específicamente la propuesta por Edward Deming, quien formula que una mejor calidad, genera reducción de costos, aumentado así la productividad y captando mercados. Posteriormente, Estados Unidos al observar los mejoramientos de la industria japonesa a partir de la incursión de la calidad, emprende su propio modelo el cual le permitió enfrentar con mejores capacidades los avances de la industria japonesa. (Se refiere al llamado TQM, Total Quality Managment). Colombia, por su parte, sólo a mediados de los años 60 inicia acercamientos a los modelos de la calidad, mediante la creación del Instituto de Normas Técnicas Colombianas-ICONTEC- posteriormente responsable también del proceso de certificación. Después, en el año de 1991 se crea la Corporación Calidad, institución de economía mixta dirigida a promover el conocimiento y modelos de excelencia en gestión, asociada con la calidad.

c) carismática: el poder legitimado por la proyección que emana de la persona misma, por sus dones, sus cualidades.

2.2. LA IDEA DE PROGRESO

El mundo moderno, que en el occidente europeo empieza con fuerza en el Renacimiento, hizo suya una idea fuerte alrededor de la cual se nucleó el hacer humano. Esa idea fuerte fue la Idea de Progreso²⁴. La concepción del tiempo -como un proceso circular que devolvía a los hombres al origen o punto de partida, propia de las épocas míticas- fue sustituida por la idea de un tiempo lineal, ascendente y progresivo, que conducía a la humanidad -desde los tiempos pasados, considerados como representativos de épocas primitivas- rumbo al futuro, como un tiempo siempre mejor y siempre perfectible, capaz de prometer a la humanidad una solución a sus penurias (pestes, pobreza, necesidades). Es decir, una especie de "cielo en la tierra", esta expresión fue utilizada por las corrientes denominadas milenaristas.

La Idea de Progreso, en consecuencia, se convirtió en la idea nuclear del mundo moderno. Dicho progreso se entendió en dos direcciones absolutamente complementarias, así: en primer lugar, el Progreso Moral (primacía de la razón en las decisiones humanas, incremento del conocimiento por el saber científico y filosófico y primacía del bien sobre el mal); y, en segundo lugar, el Progreso Material ligado al capitalismo económico y al progresivo desarrollo de la invención técnica e instrumental. Ambos habrían de conducir a la humanidad hacia la primacía del bien y la felicidad.

Hasta finales del Siglo XIX y primer tercio del Siglo XX, la Idea fuerte de Progreso parecía indestronable e indiscutible. Es decir, funcionaba social y culturalmente como un axioma, arrastrando detrás de ella la acción humana en todas sus dimensiones. Es tan sólida esta idea de progreso, que todavía sobrevive en la cultura. Pero ciertos desarrollos

²⁴ Para comprender la génesis y desarrollo de la idea de progreso, es necesario reconocer que, según el diccionario filosófico, el concepto de progreso, viene del latín y significa adelantar, que aumenta o aumento progresivo, ir al alcance de llegar a un punto.

en el campo de las ciencias humanas (psicoanálisis, sobre todo), y desconcertantes acontecimientos relacionados con las dos primeras guerras mundiales, introdujeron fuertes cuestionamientos a la confianza absoluta en la Idea de progreso.

Poco a poco, la Idea de Progreso -como "axioma" indiscutible- se convirtió en tema central de debate en el campo de la filosofía. En el terreno de la filosofía contemporánea, las reflexiones sobre la crisis de la modernidad y sus supuestos básicos es donde ocurre la crítica al "axioma" moderno del progreso y donde empieza a verse esta idea como el "mito" central del mundo moderno, es decir, como una idea en la que la modernidad depositó toda su confianza, aunque era una idea sin soporte, tal como lo sostienen los filósofos postmodernos más radicales como Lyotard (1987) y Vattimo (1985), entre otros.

El psicoanálisis freudiano demostró la existencia del inconsciente y, por lo tanto, permitió demostrar que la idea -según la cual la Razón dominaba cada vez más la conducta de los actores humanos (progreso moral)- no era del todo cierta. La primera y, sobre todo, la Segunda Guerra Mundial, demostraron -con su barbarie inusitada- que los seres humanos "más civilizados", los europeos, fueron capaces de lo peor. Después de Auschwitz y los campos de exterminio alemanes, la filosofía hizo crisis y fue necesario volver a pensar si los supuestos Progreso Moral y Material -entendidos como caminos conducentes al bien y a la felicidad- eran ciertos o no. Hoy se discute, incluso, si el "avance" de la ciencia, la técnica y la tecnología son el último pecado de la humanidad (Shattuck, 1998).

La Idea de Progreso, como idea rectora de la modernidad occidental (Nisbet, 1980), es diferente a los avances materiales de la humanidad en el campo de la economía, la ciencia, la técnica y la tecnología. En efecto, implica, de manera sustancial, que tanto el Progreso Material como el Moral conducen al triunfo del bien sobre el mal y a la felicidad. Este es el punto central del debate. No se niega que haya habido desarrollo científico, instrumental, técnico de la humanidad en sus diversas expresiones (económico, institucional, de conocimiento, en las comunicaciones, etc.), sino si ese avance ha conducido a la humanidad hacia el bien y la felicidad. El debate filosófico y el que ha ocurrido en los campos de la psicología y la antropología cultural, se inclinan en la

dirección, según la cual el mundo contemporáneo, denominado postmoderno o sobremoderno, es un mundo de incertezas, de desamor, de vacío moral y espiritual, de corrupción y declive ético y de pobreza; en fin, de infelicidad.

2.3. EL ACTOR ESTRATÉGICO

El actor se convierte en el sujeto que orienta el rumbo organizacional; es apropiado adoptar -para este concepto- la orientación ofrecida por la sociología. Cuando se trata de explicar los fenómenos organizacionales, resulta relevante establecer el concepto de actor y los elementos estructurales. Aproximarse a la definición de actor, exige, inevitablemente, la revisión bibliográfica existente sobre el tema y sobre los términos relacionados con él.

La indagación permite hacer alusión a aquellas nociones de Actor que tienen relación con el estudio de sus prácticas en el contexto organizacional, y una de estas definiciones procede de la “Teoría de la Estructuración” de Giddens (1976), quien propone asociaciones de las “condiciones cognitivas del actor”. Otra obra que permite situar la investigación -de manera preliminar, con el modo de razonamiento- es “El actor y el sistema” de Michel Crozier y Erhard Friedberg (1989).

Ellos señalan que su modo de razonamiento “no se dirige tanto a las organizaciones como objeto social específico, sino a la acción organizada de los hombres” (Crozier y Friedberg, 1989, p. 75). Esta aclaración es necesaria porque uno de los principales problemas que enfrenta la Administración -abordada desde lo científico- es su tendencia a prescribir modelos de comportamiento, lo que limita su accionar. Planteada así, la Administración comporta una aproximación de carácter menos esquemático a la naturaleza humana, que impacta las prácticas del Actor en las organizaciones. También es pertinente reconocer la posición de Hebert Simon, amparándose, para ello, en la conceptualización que sitúa al Actor en relación con las estructuras que comprenden las normas, políticas y reglamentos de una empresa; es decir, todo lo que, en el ámbito administrativo, se conoce como organización formal (Simon, 1947).

El actor individual dispone de un margen de libertad, por lo que no se puede reducir la investigación a entender las prácticas empíricamente observables, en la racionalidad de la organización, en sus objetivos, sus funciones y sus estructuras. Es tentador invertir el planteamiento: partiendo del actor, se trata de comprender la relación entre el individuo y la organización. Por tanto, hay que tener presente: 1. Los primeros trabajos de Chris Argyris (Argyris, 1975, en Guevara Ramos, 2007), quien trató de demostrar que la negociación esencial e ineluctable (que explica todas las demás) se da entre la organización y el individuo, quien busca -en la negociación- satisfacer sus necesidades psicológicas. El concepto central de tal perspectiva es el de convergencia (o “fit”) entre las estructuras organizativas y las necesidades psicológicas de los individuos, tratados como variables independientes (como puede observarse, este modelo privilegia indebidamente la relación individual del actor con la organización, y hace de ésta una entidad abstracta, totalmente separada de los actores que la construyen). Existe la tendencia a estudiar el encuentro entre el individuo y la organización a partir de un esquema teórico de mercado, que postula que el individuo, de todas maneras, tratará de obtener una retribución equivalente a la contribución que presta; esta es la base de la negociación que mantiene con la organización. Este modelo se basa en que las observaciones muestran que el actor no hace un balance en función de lo que ha dado y lo que ha recibido, sino en función de las oportunidades que percibe en la situación, y respecto de sus capacidades para aprovecharlas.

La aproximación al planteamiento de Hebert Simon, considera los resultados de la acción colectiva, en la que se puede evidenciar la contraposición con las voluntades de los actores; lo que, al parecer, se debe a las propiedades intrínsecas de problemas objetivos y a la estructuración social del campo de acción; es decir, a los constructos de acción colectiva a través de los cuales se tratan estos problemas.

La economía ilustra cómo interactúan el ambiente interno y el externo; la racionalidad (tarea de la economía: asignación de recursos escasos) sustantiva con el ajuste del sistema inteligente a su ambiente externo y su racionalidad procedimental (limitación de la capacidad para descubrir -mediante el conocimiento y el cálculo- un comportamiento

adaptativo apropiado). El concepto de racionalidad es analizado desde la obra de Herbert Alexander Simon.

Según Simon, la hipótesis básica de la economía neoclásica- la de que los agentes tienden a maximizar los resultados de sus comportamientos- es muy limitada. En la práctica, ningún ser humano está continuamente buscando la solución óptima. Aunque deseara hacerlo, le sería imposible debido al costo de la información acerca de todas las alternativas y la incertidumbre sobre el futuro.

Herbert Simon toma -como uno de los pilares del comportamiento del Actor Estratégico- el concepto de decisión ampliado a “decidir”, que consiste en seleccionar una alternativa entre aquellas físicamente dadas y mutuamente excluyentes²⁵. Estas conceptualizaciones proceden de la obra de Simon, *La ciencia de lo artificial* (2006), la que -en el capítulo dedicado al diseño de ambientes de aprendizaje- desarrolla dos aspectos: el rol de la pedagogía y el concepto de artificialidad.

Herbert Simon (1976) afirma que los individuos no pueden conocer todas las alternativas, no pueden predecir todas las consecuencias y, normalmente, no evalúan perfectamente todas las satisfacciones derivadas de estas consecuencias:

Es imposible para un solo individuo alcanzar cualquier grado de racionalidad. El número de alternativas es tan grande, la información que tendría que analizar para evaluarla es tan amplia, que algún tipo de aproximación a la racionalidad objetiva es muy difícil de concebir. (Simon, 1976, p.79).²⁶

²⁵ La artificialidad no sólo es el objeto principal de la ingeniería, existen otros aspectos que cumplen lo propuesto por Simon y, finalmente, resalta lo expresado respecto a la importancia que tiene un diseño en las ciencias de lo artificial.

²⁶ Así, cada uno de los actores económicos ve la necesidad de transitar de la incertidumbre y las expectativas a la correcta predicción de las situaciones que den cuenta de una elección racional objetiva, tratando en lo posible de anticipar los comportamientos futuros de otros actores económicos con el propósito de tener procedimientos adaptativos robustos. Esta tarea de prescribir de forma óptima una acción racional fue apoyada por la teoría de juegos, expuesta por Von Neumann y Morgenstern en su paradoja de la racionalidad, mostrando que los objetivos de los distintos actores entran en conflicto total o parcial. En palabras de Roy Radner, los jugadores luchan por una recompensa satisfactoria y no por una óptima, afirmando que la racionalidad limitada puede producir mejores resultados en este tipo de situación competitiva. De ahí, que surja la noción de expectativas racionales, donde los actores económicos conocen y aceptan las leyes que rigen el mercado y sus predicciones del futuro; sin embargo, ni los empresarios, ni los

De lo planteado por Simon surge el concepto de límites: “los límites de la racionalidad han sido descubiertos y derivados de la incapacidad de la mente humana para conseguir en una decisión todos aquellos aspectos de valor, conocimiento y comportamiento que podrían ser relevantes”²⁷ (Simon, 1976, p.80).

Así las cosas, Herbert Simon (1978) determina el comportamiento humano basado en el estado interno y el ambiente exterior: “Dado un ambiente determinado, un estímulo, y un particular background, cómo una persona reorganiza todo su complejo conocimiento en un problema de formulación que podría facilitar sus esfuerzos de solución” (Simon, 1978, p. 500). Y concluye afirmando sobre el comportamiento del decisor racional:

“Dentro de la racionalidad, el comportamiento se supone que es perfectamente adaptable y flexible a las habilidades, objetivos y conocimiento. En su lugar, el comportamiento es determinado más por aquellos elementos irracionales -o no racionales- que están en el límite del área de la racionalidad” (Simon, 1977, p. 500).

Así las cosas, el marco teórico y conceptual -relacionado con la Estandarización, en el cual se ha presentado la noción de normalización- establece cómo, a partir de la literatura propia de la administración, se identifican los principios de estándar que las organizaciones orientan como un proceso interno. Para efectos de esta investigación, dichos principios se han tomado desde Taylor, pasando por los postulados de Smith y Weber, lo cual ha permitido focalizar el análisis en la esencia de la racionalización del trabajo, en sintonía con las nociones de progreso de la humanidad. Incluyendo, además, si el desarrollo de la estandarización formalizada -a través de normas internacionales- es una forma que el

inversores tienen la capacidad computacional para desarrollar la estrategia de las expectativas racionales; provocando así, su retroceso hacia expectativas adaptativas más realistas, en la que los actores aprenden sobre su entorno de forma gradual.

Hasta aquí se ha hablado del sistema económico en el ambiente externo, por lo que es justo poner la mirada en el ambiente interno de la organización, para tratar de explicar los determinantes que limitan las empresas y los mercados y en qué momento se utilizan unas y otras en la actividad económica.

27 Según la obra de *Administrative Behaviour*, p. 86 de H. Simon: “La docilidad es, por supuesto, bastante más característica del comportamiento de los animales superiores así como de los hombres. Hay, sin embargo, bastantes diferencias entre los animales y la docilidad humana. El aprendizaje animal es básicamente un carácter de ensayo y error. El poder para observar irregularidades y comunicarlas a otros humanos le ayuda a acortar materialmente su proceso de aprendizaje”.

capitalismo- como racionalización de la economía, ha ido desvaneciendo de los postulados originales de los ponentes de la estandarización y la calidad, como Ishikawa y Deming. Estos puentes son los que la investigación prevé develar, en razón de las preguntas del proyecto.

Respecto al Actor, este tendrá un comportamiento que siempre presenta dos aspectos: uno ofensivo: aprovechar las oportunidades con miras a mejorar su situación, y otro defensivo: mantener y ampliar su margen de libertad y su capacidad de actuar. En consecuencia, el Actor Estratégico, cuando piense abordar, para su organización, un Estándar Formalizado, tendrá muchas opciones que le permitirán ubicarla en un mercado objetivo. Dichas opciones serán, a la luz de la obra de Simon: racionalmente limitadas, condicionadas al conocimiento que tenga de las mejores alternativas. También se verá impactado por lo que se maneja en su entorno y por lo que conoce de su propia organización, o sea, de los imaginarios que ha establecido en relación con los Estándares Formalizados. En fin, le implicará escoger entre mercados, entre estándares que se van a formalizar.

Así pues, la Idea de Progreso, acorralada entre sus 25 siglos de historia, ha logrado sobrevivir a muchas adversidades: pobreza, pestes, guerras, depresiones económicas, tiranías religiosas, económicas y políticas. Pero lo que no puede soportar esta idea es que desaparezcan sus principios básicos. Federico Nietzsche, pensador alemán que realizó una operación de desenmascaramiento de los valores tradicionales, tanto morales como científicos de la civilización europea, expresa que el Progreso no es más que “una idea moderna, es decir una idea falsa”. Para este pensador, no había muchas soluciones; entendía que la humanidad debía “seguir adelante, bajando escalón por escalón hacia la decadencia”.

Otros estudiosos -entre los siglos XVIII y XX, como Michel Foucault- pensaban que la ideología del progreso científico y tecnológico, más que llegar a la tan esperada libertad del hombre, había formado una sociedad disciplinaria. Edgar Morin expresaba, durante la década de 1960, que el núcleo de la fe en el progreso se cifraba en la ciencia, la técnica y el bienestar, donde la contradicción se presenta como “el dominio de la energía nuclear en contraposición con la aniquilación humana”. (Nisbet, 1981, p. 53)

Se prevé que la perspectiva integradora, de los marcos teóricos relacionados con las palabras claves de la propuesta de investigación, sea uno de los resultados indirectos de la propuesta. Lo anterior es lo que soporta el título definido: investigar la Idea de Progreso presente, o no, en los discursos de los textos emblemáticos de la Estandarización y del discurso implícito en las prácticas de los Actores Estratégicos, respecto de la estandarización.

2.4. EL MÉTODO HISTÓRICO-CRÍTICO

Este es uno de los métodos más tradicionales para un análisis tipo histórico, pues permite examinar sucesos determinados y su evolución, teniendo en cuenta el contexto temporal en el que surgen. Además, como se hace análisis y crítica de fuentes, es posible utilizar información de múltiples orígenes, esto facilita la inclusión de los elementos y conclusiones obtenidas en el análisis de los textos considerados como Emblemáticos en el tema de la Calidad y la Estandarización. Se le conoce como el método científico específico de la historia, que busca rebasar los límites impuestos por el positivismo y el culto a la fuente en sí misma. Según Aróstegui (2001, p.77):

“...permitió el paso de la historia-crónica a la historia investigación. Comprende tres pasos fundamentales: a) localización de las fuentes, o fase heurística: durante esta etapa inicial, se recopila toda la información y datos hallados sobre el tema de investigación; b) fase de crítica: consiste en llevar a cabo una evaluación de la validez de la información recabada en las fuentes halladas y contrastar la información contradictoria; c) etapa de síntesis: se concentra en conectar la información recabada, analizando la información, sus conexiones o relación, causas y consecuencias dentro del marco general de la investigación.

Son muchos los beneficios de este método. Entre ellos, están:

- Afianzó la historia, como disciplina autónoma dentro de las ciencias sociales.
- Impulsó el desarrollo conceptual propio,
- Ayudó a que surgieran disciplinas auxiliares de la historia
- Sobre todo, facilitó la interrelación con otras ciencias sociales en proceso de expandir sus áreas de estudio; especialmente, la sociología y la antropología. A partir de este método, nuevas escuelas históricas iniciaron su desarrollo junto con nuevos métodos para ajustarse a los objetivos y áreas de estudio.”

Julio Aróstegui (2001) también señala cuatro elementos problematizadores, presentes dentro de los estudios historiográficos: las fuentes, la temporalidad, la cronología y la visión global de la historia, o historia total. Esta visión proporciona una perspectiva más amplia sobre las fuentes usadas en los estudios históricos:

- “va más allá de los archivos documentales, porque ubica al objeto de estudio historiográfico fuera de los límites del pasado,
- busca entender el comportamiento de las sociedades y su evolución a lo largo del transcurso del tiempo, bajo la concepción de que -en la historia de una sociedad las actividades humanas- están estructuradas entre sí de manera indisoluble y que la historia de las sociedades tiende también a entrelazarse”. (Arostegui, 2001, p. 77)

En síntesis, el uso de este método, en la investigación, permitió:

- Realizar un estudio crítico inicial sobre los textos emblemáticos de la calidad y sus autores,
- Evaluar su pertinencia dentro del movimiento de la calidad, al tiempo que se hacían visibles las conexiones entre los autores junto con las escuelas y teorías surgidas en torno al tema de la calidad y la Estandarización.
- Siguiendo las ideas planteadas por Aróstegui, se pudieron identificar las causas que dieron lugar a su aparición, los principales impulsores o autores emblemáticos, los caminos de difusión de los conceptos de calidad y estandarización, su posterior evolución, su influencia y actual importancia al interior de las organizaciones. En otras palabras, se logró una exploración que se mueve más allá de las fronteras territoriales y temporales.
- Analizar la cronología de la información recolectada, permitió establecer un marco temporal, acerca de cómo ha evolucionado el movimiento de la calidad y la estandarización, los elementos que lo conforman, la posible influencia de los cambios económicos y políticos en su desarrollo y factores que promueven e impulsan la adopción de la estandarización, como un sistema con grandes niveles de aceptación en el mundo de las organizaciones.

2.5. EL ANÁLISIS DEL DISCURSO Y LA PERSPECTIVA SOCIO-HISTÓRICA

La transcendencia que ofrece el Análisis del Discurso -como herramienta de investigación- radica en la importancia creciente de los procesos de comunicación y argumentación, así como la construcción de la realidad, por medio del lenguaje en las Ciencias Humanas y Sociales. Esto permite estudiar la construcción y transformación de la realidad, a través del lenguaje.

Según Cortés Rodríguez y Camacho (2009), los estudios de Análisis del discurso han hecho que se amplíe claramente el conocimiento de determinados temas: los marcadores del discurso, la descripción de algunos géneros, el orden de palabras o ciertas cuestiones prosódicas. También resaltan los estudios del campo de análisis discursivo: el de las unidades del discurso y el de la tipología discursiva.

El Análisis Crítico del Discurso (en adelante ACD) hace parte del conjunto de asunciones teóricas utilizadas en la investigación de las ciencias sociales (según el diccionario de la lengua griega moderna, el término teórico se aplica a un resultado que pertenece o se refiere a la teoría, considerando que examina o se examina a través de la reflexión abstracta sin utilizar la observación y el experimento). No es claro si es una teoría, o un campo nuevo de conocimiento, como lo expresa Van Dijk (2003), uno de sus principales exponentes: “el ACD debería ser esencialmente diverso y multidisciplinar”. Lo que sí es común, para todos los autores involucrados, es que está en consonancia con la sociolingüística²⁸ (p. 42).

²⁸ La sociolingüística es la disciplina que estudia cómo distintos aspectos de la sociedad, como las normas culturales y el contexto en que se desenvuelven los hablantes, influyen en el uso de la lengua; la sociolingüística se ocupa de la lengua como sistema de signos en un contexto social. Se distingue de la sociología del lenguaje en que esta examina el modo en que la lengua influye en la sociedad. La sociolingüística también tiene puntos en común con la antropología lingüística y con la pragmática.

En relación con las formas como se asume el ACD, Michael Meyer (profesor de la Universidad de Viena, cuya investigación enmarcada en las organizaciones, hace alusión a la orientación profesional y el capital social, en ellas y entre ellas) expone tres planos acerca de la realización del ACD:

En el primero, contempla: 1. La selección del fenómeno que será objeto de la observación. Es el aspecto que las cosas ofrecen ante nuestros sentidos; el primer contacto que tenemos con las cosas. 2. La explicación de las asunciones (término usado por el profesor Meyer, considerando el efecto de asumir) teóricas 3. Los métodos utilizados para relacionar lo que es la teoría con la observación del fenómeno estudiado. Como lo anterior no es un método en sí mismo, es necesario explicitar características específicas y generales del ACD. En el segundo plano, tiene en cuenta lo social: identificación de una comunidad científica, compartida por un grupo de iguales (pares). En el tercero, contempla el histórico, incluyendo en la investigación social todo suceso que necesariamente cambia en el tiempo. (Wodak y Meyer, 2003, p. 36)

Aunque la metodología elegida es el análisis del discurso, comprender lo que se avanza hacia el análisis crítico del discurso, permitirá develar los impactos del mismo análisis discursivo. Por lo que se expone en este punto lo que el ACD considera.

El ACD se diferencia de otros enfoques sociolingüísticos, en:

- Se interesa por problemas que son de naturaleza distinta a los resultados derivados de investigaciones cuantitativas, es decir, se ocupa de fenómenos que identifican argumentaciones en relaciones socio-políticas (por ejemplo, los estudios de discriminación social²⁹). En efecto, el ACD hace explícitas las relaciones de poder, cuyos resultados tienen relevancia práctica.
- Todos los ACD son históricos. Postulan un corpus de conocimiento en el que incluyen, principalmente lo sociopsicológico, lo político y lo ideológico. Aquí,

²⁹ Se destacan los estudios respecto de las minorías inmigrantes como los trabajos de van Dijk (1984) en Holanda; Bourhis y Leyens (1996) y Martín Rojo y van Dijk (1998) en España; y en Austria, Wodak y Matouschek (1998). En Argentina, Margulis y Urresti (1998) estudian la discriminación hacia personas y grupos de origen indígena o mestizo en la ciudad de Buenos Aires. En Chile, Tripailaf (1969) describe la discriminación racial y cómo esta crea un complejo de inferioridad en alumnos mapuches; Stuchlich (1985) devela las imágenes estereotipadas que maneja la sociedad chilena respecto de los mapuches y cómo varían de acuerdo a los períodos socio-históricos del país (Compilación realizada por María Eugenia Merino, de la Universidad Católica de Temuco, Chile, 2003)

conviene dejar claro que el ACD establece una relación distintiva entre el lenguaje y la sociedad.

- Utiliza conceptos de intertextualidad, entendida como el conjunto de relaciones que acercan un texto determinado a otros textos de variada procedencia: del mismo autor o más comúnmente de otros, de la misma época o de épocas anteriores, con una referencia explícita (literal o alusiva, o no), o la apelación a un género, a un arquetipo textual o a una fórmula imprecisa o anónima³⁰. Y de interdiscursividad: relación semiológica entre un texto literario y otras artes.
- La incorporación de categorías lingüísticas para el análisis. Estas categorías son establecidas como una pequeña gama de dispositivos lingüísticos centrales (es lo que se denomina superficie lingüística).
- Utiliza, como procedimiento de análisis, el hermenéutico (expresado por Meyer como “método para aprehender y producir relaciones significativas”, que supera la tradición analítico-deductiva). En otras palabras, el ACD se concentra en las propiedades formales y la comprensión del texto, durante su análisis.
- Presenta perspectivas diversas que incluyen siempre: a) Una orientación interdisciplinar y b) Una descripción del objeto de investigación. En esta característica, el ACD es diferente de otro análisis lingüístico de los textos, debido a que se acerca más a las perspectivas sociológicas y socio psicológicas.
- Es una estrategia potente para el análisis social, político y cultural; en particular, cuando se trata de transparentar ideología y relaciones de poder en la construcción de los discursos hegemónicos. Esta herramienta -que para algunos autores es una metodología y para otros, una teoría- ofrece, como perspectiva de investigación, la posibilidad de iluminar determinados fenómenos sociales en determinados momentos históricos.
- En cuanto a la perspectiva psicológica, analiza las experiencias subjetivas de los sujetos aportantes al discurso (los objetos de análisis). Es decir, se constituye en un proceso cognitivo inserto en un contexto sociocultural histórico (como una posición específica del análisis). Considera -en los sujetos analizados- categorías verbales y de

³⁰ El origen del concepto de intertextualidad es alusiva a la teoría literaria de Mijail Bajtín, formulada en los años treinta del siglo XX.

comportamiento que permiten otorgar variables ideológicas, que tienen que ver con la práctica discursiva interpersonal asociada a las perspectivas psicológicas de los sujetos.

- Usa -como fuente de su posición crítica- el análisis conversacional, es decir, este debe ser previo al abordaje de dicho análisis.

Los exponentes del ACD debaten sobre estas consideraciones: a) el uso del término “discurso”. Fairclough y Widdowson dicen que es un vocablo de moda. b) Widdowson argumenta falta de claridad entre los términos “texto” y “discurso”. c) El concepto “análisis”, en el que no hay un consenso, pues Shergoff afirma que más que un análisis es una “interpretación ideológica”. d) Widdowson opina que es un contrasentido identificarlo como “Análisis Crítico”, pues siempre involucra una interpretación sesgada desde el compromiso ideológico del que lo realiza y la selección deliberada de los textos que apoyan la interpretación.

Las anteriores controversias (por cierto, las más representativas) develan dos posturas existentes: 1. Realizar investigaciones sin juicios *a priori* (del latín, previo a). En este punto, el ACD trabaja con las posiciones que permiten los juicios de valor en el proceso de selección de objetos de investigación y las preguntas orientadoras, como la metodología del dogmatismo positivista³¹; es decir, propugna por un ACD que no esté vinculado a juicios *a priori*, y que la determinación del “contexto del descubrimiento” (Meyer, 2003, p. 40) permita los juicios de valor durante el proceso de la selección de los objetos que se van a investigar y las preguntas relacionadas. Y 2. Obtención de resultados de investigación, partiendo exclusivamente de datos empíricos. En este punto, como lo expone Meyer (2003, p. 40), “el ACD comparte la epistemología kantiana que niega la posibilidad de conocimiento puro”, sin utilizar ninguna categoría o experiencia preconcebida.

³¹ Denominado también el positivismo; es una corriente o escuela filosófica que afirma que el único conocimiento auténtico es el conocimiento científico, y que tal conocimiento solamente puede surgir de la afirmación de las teorías a través del método científico. El positivismo deriva de la epistemología que surge en Francia a inicios del siglo XIX de la mano del pensador francés Saint-Simon primero, de Augusto Comte segundo, y del británico John Stuart Mill y se extiende y desarrolla por el resto de Europa en la segunda mitad de dicho siglo. Según esta escuela, todas las actividades filosóficas y científicas deben efectuarse únicamente en el marco del análisis de los hechos reales verificados por la experiencia

Una vez se han expuesto las características y los debates que tienen relación con el ACD, es preciso afirmar que hay diversas formas de concebirlo:

- **La perspectiva microsociológica:** se le atribuye a Ron Scollon, conocido por su trabajo en el área de la comunicación inter-étnica entre los nativos de Alaska y culturas asiáticas, en la que enfatiza la interacción de los individuos, a través de uso de símbolos, especialmente, el lenguaje. Orientó un nuevo enfoque -denominado Análisis Mediato del Discurso (AMD)- en el cual, el análisis no se centra en el discurso, sino en las acciones sociales impactadas por el discurso. Trabajó el análisis, la interpretación y la explicación de los problemas sociales. Su alcance incluye el análisis de las condiciones ideológicas de los discursos de poder, sus límites teóricos y metodológicos (no amplía la razón sino que la clarifica). Este trabajo permite captar la generalidad de las cuestiones sociales estudiadas.
- **La perspectiva sobre la teoría social y el poder:** se le atribuye a Michel Foucault, y sus seguidores: Siegfried Jäger, Norman Fairclough, Rut Wodak. Está asociada a la búsqueda de lo más oculto en las relaciones de poder; las siguen desde la esfera Estatal y penetran en las infraestructuras económicas e infraestatales. Para Foucault, el poder se ejerce a partir de innumerables relaciones y puntos de vista de los actores, y en el juego de relaciones móviles y no igualitarias: las relaciones de poder son inmanentes a las relaciones de conocimiento, sexuales y económicas.
- **La perspectiva de Siegfried Jäger:** la expone en su obra “Discurso y conocimiento: aspectos teóricos y metodológicos de la crítica del discurso y análisis de dispositivos”. Jäger proporciona una “caja de herramientas” para construir su análisis del discurso, en forma de guía analítica y que contrasta con el complejo esfuerzo teórico antes realizado. Vincula su análisis con el problema del conocimiento y sus materializaciones, orientándolo hacia cómo se producen las prácticas discursivas y no discursivas.
- **La perspectiva de Norman Fairclough:** Este autor define el ACD en toda su amplitud, delineando una teoría interdisciplinaria. Integra ideas de Bajtín, Bourdieu y Foucault, y de la lingüística sistémica de Halliday. Esboza un marco interdisciplinario de tres niveles de análisis: a) Textos, b) Prácticas discursivas de producción, distribución y consumo, y c) Prácticas sociales y culturales. Para Fairclough, el texto es una interfaz de acción, o realización de dos sistemas: 1. Órdenes del Discurso (Foucault). 2. Sistema

lingüístico: la doble direccionalidad en el sentido del discurso, indica una relación dialógica (Bajtín) y dialéctica.

- **La perspectiva de Ruth Wodak:** "considera una dimensión que supera la estrictamente discursiva: la que toma en cuenta con gran interés el contexto social e histórico de las prácticas discursivas. En esta característica, se ha puesto mayor énfasis últimamente. Es lo que hoy se denomina Aproximación Histórico-Discursiva (AHD)" (Wodak, 2003, pp. 63-94). Dictaminó que las características del análisis crítico y su relación con la sociedad permiten considerar que no hay nada preestablecido, en cuanto a la teoría crítica y el análisis crítico del discurso.
- **La perspectiva sobre las teorías del conocimiento social:** se le atribuye a Teun van Dijk. Este autor considera que la producción, comprensión y efectos de los actos de habla -en la comunicación- deben ser estudiados desde una perspectiva más empírica. Y que requieren de un modelo que dé cuenta de las maneras en que los usuarios individuales del lenguaje manejan los actos de habla, en un contexto social (Van Dijk, 1981). Para este autor, el ACD pasa, primero, por el AD (análisis del discurso), trascendiendo de las nociones puramente discursivas, más allá de las combinaciones, las oraciones, la coherencia, los actos de habla, los turnos conversacionales y los cambios de tópicos, entre otros aspectos lingüísticos. Las propiedades de las estructuras y las estrategias textuales ocuparán un momento en la complejidad que encierra el ACD.

En este sentido, es necesario explicitar que el discurso -como acción social- ocurre en un marco de comprensión, comunicación e interacción, los cuales, a su vez, son partes de estructuras y procesos socio-culturales más amplios. Por ejemplo, las destrezas narrativas pueden ser constitutivas de una cultura colectiva o las habilidades de argumentación en una sociedad. En síntesis, lo que puede aparecer como mero discurso local, en muchos casos, se instituye como procesos y estructuras complejas a un nivel más global de la sociedad.

- **Perspectiva de Oswald Ducrot.** Su trabajo reconoce -como punto de partida- la revolucionaria obra de Ferdinand de Saussure, y dialoga con los aportes antropológicos de Claude Lévi-Strauss. Influenciado por estas dos vertientes, encuentra -en el

estructuralismo- un marco conceptual³² para plantear y analizar fructíferamente los problemas que atraviesan las ciencias que tratan del signo.

Ducrot (1984) afirma que la enunciación irónica es un tipo de enunciación polifónica, que sucede cuando el que habla introduce un punto de vista que no es suyo, del que se disocia y se burla implícitamente. La concepción polifónica de la enunciación se caracteriza precisamente por la confrontación, en el mismo enunciado, de varias perspectivas que se yuxtaponen, se superponen y se responden. En consecuencia, un análisis pragmático (o pragmático-semántico, de acuerdo con la terminología de Ducrot) que pretenda explicar el fenómeno de la ironía ha de reflejar esta estructura polifónica implícita en el enunciado. No toda enunciación polifónica es irónica. De hecho, la polifonía, tal como la entiende Ducrot, es una condición propia de la naturaleza social y convencional de la lengua.

Ducrot (1984) distingue dos tipos de polifonía:

1) La “doble enunciación”, en la que un enunciado presenta marcas semánticas (deícticos) de primera persona que remiten a dos locutores diferentes. Es el caso del estilo directo (“Juan me ha dicho: “Me duele mucho”), los ecos imitativos (A: “Me duele”, B: “Me duele, me duele; no creas que me das lástima”) o el discurso hipotético (“Si alguien me dijera: me duele...”).

En resumen, la interpretación irónica no rectifica una interpretación previa (literal, neutra) del enunciado, sino que se opone directamente a ella. La contradicción de la interpretación neutra no es corregida, por tanto, por una segunda interpretación en el sentido contrario. En realidad, la misma incongruencia (además de otras marcas convencionales) provoca que se opte de manera inmediata por la interpretación irónica. Así, ésta no devuelve la coherencia a la enunciación, sino que la prolonga y certifica; no invierte un sentido ya constituido, sino que constituye uno propio, quizá “poco habitual”, pero -ni más ni menos- conforme al discurso y a sus normas de la interpretación neutra “habitual”. (pp. 200-214)

³² Entre sus aportes está el estudio de la polifonía en lingüística, siendo una metáfora que superpone varios sujetos en un mismo enunciado, dos voces, esto pone en oposición dos formas de literatura. Se concluyen aspectos como: a) La lengua, si bien sirve para hablar del mundo, habla del mundo sin por tanto describirlo. b) El sentido de un enunciado es hacer posible un discurso argumentativo (las cosas no aparecen en el enunciado, más que como soporte de nuestras argumentaciones).c) Expresar verbalmente una situación es convocar a propósito de ella diversas situaciones comunes que permiten justificar a partir de esa situación un cierto número de conclusiones. Lo anterior hace alusión a la retórica, el valor lingüístico de nuestras frases, consiste en transformarlas en justificaciones de nuestras necesidades, deseos e intenciones. Hablar es construir y tratar de imponer a los otros una especie de aprehensión argumentativa de la realidad

- **La perspectiva Gramática del Discurso:** concepciones asociadas a una gramática de tipo generativo-transformacional u otras como la sistémico-funcional, cuyos exponentes son Petöfi, de la primera y Halliday y Hassan, de la segunda. El lenguaje es un sistema de significados realizados formalmente que depende tanto del contexto de situación, realizado por el registro, como del contexto de cultura, realizado por el género. En este marco, el sistema lingüístico, la gramática de una lengua es una red de subsistemas de opciones disponibles, una paradigmática. Su realización concreta es el conjunto de recursos que el hablante/escritor efectivamente utiliza, cuando produce un texto en una situación determinada dentro de una cultura particular.

Así como las anteriores perspectivas acerca del ACD son diversas, también lo es su metodología. Por ende, es preciso identificar que -dependiendo de la perspectiva conceptual sobre el ACD- así será la opción para hacer operativos los conceptos teóricos. En particular, es vital -para el ACD- identificar cómo las afirmaciones teóricas se operacionalizan (es decir, aplican metodologías que dan claridad del problema en estudio) en instrumentos y métodos de análisis. Lo que sí es central y un punto de encuentro entre las perspectivas concebidas, es el foco central del ACD: la aplicación, en la sociedad, de la mediación entre las teorías y los casos concretos de la interacción social.

Como no es posible identificar una posición única metodológica, Meyer (2003) expone un asunto clave para el procedimiento de investigación:

- La obtención de datos: sea cual fuere la perspectiva concebida para el ACD, Meyer sostiene que Ron Scollon es quien ofrece una “discusión más detallada” para la obtención de datos. La observación participante es la herramienta primaria de investigación para la obtención de datos primarios, para el AMD (término acuñado por Ron Scollon para restringir el alcance de su análisis que garantice comprensión).
- La operacionalización y el análisis: Meyer destaca la participación de Siegfried Jäger, quien aporta un primer ciclo de análisis estructural orientado al contenido: se caracterizan los medios y los temas generales; y un segundo, centrado en el análisis del lenguaje: su contexto, su superficie textual y sus instrumentos retóricos. Meyer dice que

varios autores han trabajado este tema: Scollon Jäger, Teun van Dijk, Ruth Wodak y Martin Reisigl. Y afirma que el enfoque de Scollon es el que presenta “un esquema analítico más detallado y generalizado”, estrechamente vinculado a su marco teórico. Que hace alusión al orden de análisis: primero, las acciones; segundo, las prácticas; tercero, los instrumentos de mediación; cuarto, los nexos de la práctica y, por último, la comunidad de práctica.

Como se evidencian diferentes posturas para el abordaje metodológico en este aspecto (la operacionalización y el análisis), es pertinente declarar, como lo expone Meyer, que los enfoques del ACD coinciden en la necesidad de concentrarse -en primer lugar- en los problemas y no los elementos lingüísticos específicos (sin que el investigador desconozca los segundos), y -en segundo lugar- que “tanto la teoría como la metodología van unidas tanto como resulte útil para la comprensión de los problemas sociales que se someten a investigación” (Meyer, 2003).

- Criterios para valorar la calidad: los criterios de validez y fiabilidad (propios de las investigaciones cuantitativas) no se pueden aplicar directamente a la investigación social cualitativa que caracteriza el ACD, sin ser modificados, aunque son necesarios. Cada uno de los autores que han tocado el tema, han identificado los propios del ACD, pero no ha habido un consenso, o garantía de “objetividad estricta”, en el resultado de la investigación, debido a la factible inclusión de las creencias e ideologías de los practicantes del ACD.

El Análisis Crítico del Discurso se aproxima -de otra forma- al fenómeno de lo discursivo: desde un ámbito social, incluso sociológico y una necesidad de hacer. Estudia el discurso como práctica social, y presta, especial interés, al contexto de uso del mismo y a la relación entre textos y estructuras sociales. Los autores –referenciados anteriormente- cuando adoptan la perspectiva crítica del discurso y no el análisis solamente, dedican especial atención a la relación entre lenguaje y poder, desde un espíritu abiertamente crítico, y toman la postura de los que gozan de pocas posibilidades.

Es necesario develar, entonces, qué es lo crítico en dicho análisis, considerando que la posición crítica del ACD se reconoce desde otra corriente: la llamada “Lingüística Crítica”, representada por autores como Roger Fowler, Gunther Kress o David Hodge. Ellos centran sus investigaciones en la relación entre lenguaje y control social. Introducen -en el estudio de los discursos- los conceptos de poder, historia e ideología. Su análisis de las estructuras lingüísticas de poder se basaba en la Gramática Funcional Sistémica de Halliday, la retórica clásica, la sociolingüística, la obra de Michel Foucault y la Teoría Crítica Frankfurtiana³³, particularmente, los trabajos de Jürgen Habermas. El ACD asume todas estas influencias (en mayor o menor medida, dependiendo del autor) y añade otras como las de Laclau, Bourdieu y Bajtin.

Su nacimiento se produce a principios de los años noventa, a raíz de la reunión en la Universidad de Amsterdam de algunos de los principales representantes de la corriente: van Dijk, Norman Fairclough, Wodak o Theo van Leeuwen. Desde ese momento, se han publicado numerosas obras sobre este tema, además de proyectos como la revista *Discourse and Society*.

Una de las obras que surgió fue *Ideología* (1998), de van Dijk. Esta sirve como introducción multidisciplinar al concepto de ideología, y señala cómo ésta determina los diferentes niveles del discurso. El interés del autor es analizar su influencia en la construcción de los diferentes discursos sociales, especialmente, los relacionados con la exclusión de determinados grupos (por ejemplo, el racismo).

³³ La Escuela de Frankfurt nunca fue una escuela en sentido cerrado, en la que todos hubieran de tomar las mismas líneas de investigación o los mismos presupuestos teóricos. Lo que unía a los autores de la escuela, era la intención de desarrollar un pensamiento crítico y reflexivo, inspirado en el pensamiento marxista. A partir de aquí, la libertad primó sobre la necesidad de sistematizar, y los miembros de la escuela *desarrollaron* pensamientos heterogéneos. Esta heterogeneidad no fue siempre fácil de armonizar: baste recordar que Fromm y Marcuse salieron de la Escuela por desavenencias en la interpretación de autores como Freud o Heidegger. Así, a la hora de destacar los temas centrales de la escuela, cabría la posibilidad de escribir tantos trabajos distintos como miembros tuvo la escuela

La ideología -comprendida como la “representación” entre el pensamiento y la realidad- no es necesariamente la que prima en el ACD. Porque la complejidad de las circunstancias no permite que el investigador del ACD sea solamente un observador distante, pues hace parte del contexto en el que tiene sentido la posición crítica del análisis discursivo.

Definir el concepto de ideología es encontrar una respuesta a un concepto confuso y polémico. Teun van Dijk expone las definiciones planteadas por diversos autores, entre los que incluye a Destutt de Tracy, Marx o Mannheim (pero omite otras como las de Gramsci o Althusser).

Según Van Dijk (1998):

Un sistema de creencias compartidas que forman la base de las representaciones sociales de un grupo y que condiciona las prácticas sociales, entre ellas el uso del lenguaje y el discurso. El discurso es el que tiene el fundamento ideológico, en el cual el investigador devela -a través del ACD- cómo se expresan dichas ideologías (cómo se camuflan, van) y cómo se reproducen en la sociedad. Para explicar tal cuestión, el autor las estudia -desde una perspectiva sociocognitiva- cercana a la psicología social. Se centra en su dimensión mental: sobre un fundamento común (normas, valores, actitudes, conocimientos), los individuos realizan sus representaciones discursivas de los acontecimientos, lo que los asocia a diferentes grupos sociales. (p.17)

Para Van Dijk, las ideologías realizarán un control de las actitudes sociales de los grupos e indirectamente de los modelos mentales de los individuos. Luego, dicho análisis pasa a uno más cercano: al plano sociológico. En este caso, Van Dijk presta atención a los aspectos sociales de la ideología, tomando en cuenta los grupos, las instituciones ideológicas, el poder, la sociedad y la cultura. Como él mismo lo indica, se trata de pasar de un nivel micro: la interacción social entre actores, a un nivel macro más abstracto que representaría los grupos sociales. Básicamente, describe cómo instituciones como los medios de comunicación y otras más difunden ideologías entre los miembros de la sociedad, a través de los discursos.

2.6. EL ESTUDIO DE CASO

Crespo (2000 en Yacuzzi, s.f.) sostiene que la discusión del caso es una mezcla de retórica, diálogo, inducción, intuición y razonamiento: la recreación, en suma, de la metodología de la ciencia práctica³⁴. Explica que:

...la racionalidad de las tareas administrativas es una racionalidad práctica que utiliza instrumentos técnicos y estima con prudencia su validez y factibilidad, teniendo en mente las circunstancias culturales e históricas concretas y, sobre todo, la personalidad de quienes componen la firma. De allí que el método del caso aparezca como un procedimiento extremadamente apropiado para su enseñanza. (Crespo, 2000 en Yacuzzi, s.f., p. 20)

De acuerdo con Villarreal y Landeta (2010), el estudio de caso permite analizar el fenómeno objeto de estudio en su contexto real, utilizando múltiples fuentes de evidencia: cuantitativas y/o cualitativas simultáneamente. Ello conlleva el empleo de abundante información subjetiva, la imposibilidad de aplicar la inferencia estadística y una elevada influencia del juicio subjetivo del investigador en la selección e interpretación de la información.

El estudio de caso es, por tanto, una metodología de investigación cualitativa que tiene - como principales debilidades- sus limitaciones en la confiabilidad de sus resultados y en la generalización de sus conclusiones. Esto la enfrenta a los cánones científicos más tradicionales y, de alguna manera, la ha marginado (que no excluido), respecto a otras metodologías más cuantitativas y objetivas, como metodología científica de investigación empírica. Sin embargo, para avanzar en el conocimiento de determinados fenómenos complejos, es una metodología que puede aportar contribuciones valiosas, si es empleada

³⁴ Se utiliza la expresión en el sentido aristotélico. El marco epistemológico desarrollado por Aristóteles se ha aplicado en años recientes a las disciplinas de la administración (Ver Tom Morris, *If Aristotle Ran General Motors* (H. Holt & Co., New York, 1997, citado por Crespo (2000)), incluso para dar fundamentos a la metodología del caso. Estudiar una empresa es misión de las ciencias prácticas. Estas son, ante todo, inexactas, y su inexactitud es una medida de su proximidad al quehacer concreto. Tienen también un objetivo práctico, pues no buscan el conocimiento, sino la acción. Poseen, además, un carácter ético-normativo y están asociadas con hechos de la experiencia. Dentro de las ciencias prácticas, el método del caso constituye una herramienta de enseñanza idónea.

con rigor y seriedad. Se deben aplicar procedimientos que incrementen su confiabilidad y su validez.

Dichos estudios de caso son una necesidad que, desde hace tiempo, muchos autores manifiestan porque defienden una visión más práctica y aplicada de la ciencia; pero ello exige un esfuerzo continuo en la mejora del diseño y aplicación de estas metodologías. En este sentido, Helmer (1983), uno de los padres de otro método cualitativo de investigación, el Método Delphi, sugiere tres ámbitos de actuación para la mejora del carácter científico de este tipo de metodologías: a) mejorar en la selección de la fuentes de información más apropiadas, fijando criterios de selección para ello; b) facilitar la transmisión eficaz de la información que se requiere, mejorando las técnicas de recogida y el desenvolvimiento de los informantes; c) desarrollar y mejorar metodologías de actuación que integren la información y que garanticen la calidad de las conclusiones extraídas.

Martínez (2003) define estudio de caso como:

“una estrategia de investigación dirigida a comprender las dinámicas presentes en contextos singulares, la cual podría tratarse del estudio de un único caso o de varios casos, combinando distintos métodos para la recogida de evidencia cualitativa y/o cuantitativa con el fin de describir, verificar o generar teoría” (p. 174).

Yin (1984) distingue tres usos del estudio de caso:

a) El exploratorio, cuyos resultados pueden ser usados como base para formular preguntas de investigación más precisas o hipótesis que puedan ser probadas; b) el descriptivo, que intenta describir lo que sucede cuando un producto nuevo es desarrollado o lanzado al mercado; y c) el explicativo, que facilita la interpretación de las estrategias y procesos que utiliza una compañía, en particular.

Este último tipo es sumamente útil para generar teorías y para iniciar cambios en una organización. Las observaciones detalladas del Estudio de Caso permiten estudiar múltiples y variados aspectos con un mismo objeto de examen. Además, examinar cada uno de esos aspectos en relación con los otros, y verlos dentro de su ambiente total. Esta capacidad de la técnica es una de sus ventajas: la oportunidad que ofrece para desarrollar una visión holística del objeto de estudio.

Otra de las ventajas, y tal vez la más importante, es la aplicación de sus resultados. A modo de ejemplo, la familiaridad de los gerentes con el lenguaje, los datos y el análisis facilitan el diseño de

cualquier intervención. Más aún, la riqueza conceptual y descriptiva de los datos le permite al investigador determinar la aplicabilidad de los hallazgos a sus particulares circunstancias.

En general, los Estudios de Casos son las estrategias preferidas, cuando: a) se formulan las preguntas “cómo” y “por qué”, b) el investigador tiene poco control sobre los eventos y c) el foco está en un fenómeno contemporáneo dentro de un contexto de la vida real. Dentro del Estudio de Casos “explicativo”, existen otros dos tipos: descriptivo y exploratorio. Los investigadores deben tener gran cuidado en el análisis de Estudios de Casos; deben hacerlo desde un juicio crítico tradicional del método. (p. 43)

El Estudio de Casos -en el ámbito empresarial- tuvo su origen a principios del siglo pasado, en las Escuelas de Negocios americanas, lideradas por Harvard, como metodología docente y de investigación de los fenómenos empresariales y de la dirección general (Stoeker, 1991). Posteriormente, fue la Universidad de Chicago (Hamel, et al., 1993) la que lideró el empleo de esta metodología de investigación. Sin embargo, este esfuerzo no sirvió para generar mucha teoría y debate académico (Rumelt, et al., 1994); por tanto, su eficacia -como herramienta de investigación- fue muy limitada y cuestionada y perdió aceptación dentro de la comunidad científica, donde estaban a favor de métodos cuantitativos de mayor objetividad, confiabilidad, validez y representatividad, más cercanos a las ciencias experimentales.

No obstante, estos métodos cuantitativos también presentan fuertes limitaciones para el estudio de realidades complejas y cambiantes como la empresarial. Ello generó el resurgimiento (en los años sesenta) de un debate a favor de los métodos cualitativos. Se dio tanto en la Rand Corporation (Helmer y Rescher, 1959; Landeta, 1999) como en la Segunda Escuela de Chicago, donde cristaliza en lo que se conoce como nueva, o Segunda Escuela de Chicago, representada por Glasser y Strauss (1967), autores de la Teoría de Campo (Grounded Theory³⁵).

³⁵ La teoría de campo o teoría fundada, es una metodología que "relaciona datos de manera sistemática y analizados por medio de un proceso de investigación" (Strauss & Corbin, 2002, p.

Villarreal y Landeta (2010) mencionan que, en los años ochenta, llegaron una serie de importantes contribuciones metodológicas, que dieron lugar al Estudio de Casos contemporáneo. Dichas contribuciones estaban encabezadas por Yin (1989, 1993, 1994, 1998) y Eisenhardt (1989, 1991). Tienen continuidad en los trabajos de Patton (1990), Stoeker (1991), Hamel (1992), Hamel et al. (1993), Stake (1994), Maxwell (1996, 1998) y Fong (2002, 2005). También se destacan las valiosas aportaciones de varios investigadores nacionales: Ruiz (1996), Rialp (1998), Sarabia (1999), Bonache (1999), Arias (2003), Oltra (2003), Rialp et al. (2005a, 2005b), Cepeda (2006) y Vaillant, Urbano, Rial y Rial (2006).

Esta metodología de investigación ha sido usada en diversos temas, como asociaciones y acuerdos de cooperación empresarial (Yin, 1989; Browning, et al., 1995; Wilson y Vlosky, 1997; Ariño y De la Torre, 1998;), en procesos directivos y organizativos, cambio organizativo e innovación (Lawrence y Lorsch, 1967; Burns y Stalker, 1968; Mintzberg, 1973; Biggart, 1977; Van de Pen y Poole, 1990; Pettigrew y Whipp, 1991; Pettigrew et al., 1992; McCutcheon y Meredith, 1993; Yin, 1994; Hartley, 1994; Grunow, 1995; Brown y Eisenhardt, 1997; Bonache, 1999; Nieto y Perez, 2000). Es reseñable, en este ámbito, el trabajo de Grunow (1995) quien analiza las estrategias de investigación en empresas. Su trabajo consistió en 204 estudios empíricos sobre la aplicación del estudio de casos, cuyos resultados fueron sorprendentes.

Existen trabajos más recientes aplicados en áreas de la salud, como los de Leathermann, Berwick, Iless, et al. (2003). Estos estudiosos analizaron las consecuencias financieras de la aplicación de mejoras de calidad. Examinaron cuatro casos gestión de los productos farmacéuticos de alto costo, entre los que se encuentran la gestión de la diabetes, programas para dejar de fumar y programas de bienestar en el lugar de trabajo. Lo que pretendían era entender las implicaciones clínicas y financieras de mejorar la atención. Los autores exploraron costos y beneficios en el corto y largo plazo, a cuatro actores con intereses diferentes y a veces conflictivos: proveedores, compradores y empleadores, pacientes individuales y la sociedad. Al final, recomiendan cambios en las políticas, con el fin de alinear mejor los incentivos financieros y ofrecer una calidad superior en la atención.

En el área administrativa, están los estudios de Beattier y Sohal (1999), Leatherman et al (2003), Robinson y Malhotra (2004), Barzelay y Cortázar Velarde (2004), Sroufe y Curkovic (2007), Peña y Serra (2012); Melo y Meira (2012); Casas e Ibarra (2013). En general, la literatura académica y científica contiene informes y conclusiones de un número significativo de casos de interpretación, que cubren una variedad de temas y asuntos. La mayoría de esta literatura se concentra en lo sustantivo al propio caso de estudio y las conclusiones dejan de lado lo relacionado con una visión concreta, como lo expresaba Walsham (1995) en relación con el campo específico de la informática.

CAPITULO 3. LA ESTRATEGIA METODOLÓGICA

En este capítulo, se presentan los métodos de investigación que fueron utilizados para analizar los discursos implícitos de los Actores Estratégicos vinculados a seis organizaciones -pequeñas y medianas- ubicadas en el Departamento del Valle de Cauca (Colombia), las cuales formalizaron algún estándar en el período 2000-2010. Cuando se indaga, por una parte, sobre la Estandarización que adoptan las organizaciones, para ingresar y permanecer en el mercado globalizado, en realidad, lo que se quiere es conocer la noción³⁶ que el Actor Estratégico tiene de la Estandarización. Identificar los planteamientos de la Idea de Progreso, en la investigación, es establecer, a modo de discusión teórica, la línea base para el estudio de la Estandarización. Esta línea conduce a estudiar el axioma y el mito de relacionados y si están presentes -o no- en los discursos que fundamentan la Estandarización aplicada en las organizaciones.

Inicialmente, la investigación se estableció como un estudio exploratorio, porque -según el Estado del arte y los antecedentes de investigación (vistos en el Capítulo 1 del proyecto)- permite dar una mirada a la presencia, o no, de la Idea de Progreso (problema poco tratado). Este tipo de estudio, además, ayuda a identificar las tendencias y las relaciones potenciales entre variables, como también, a reconocer el 'tono' de investigaciones posteriores más rigurosas (Dankhe, 1986, p. 412).

Posteriormente, se decidió por el estudio descriptivo, para poder especificar las propiedades importantes de los fenómenos sometidos a análisis. Por ejemplo, medir o evaluar diversos aspectos, dimensiones o componentes de los postulados de la Idea de Progreso Material y Moral de la humanidad. En consecuencia, con el estudio exploratorio, se pudieron descubrir las investigaciones asociadas a la investigación; con la investigación

³⁶ La noción es un concepto que permite identificar lo que, en este caso, el Actor Estratégico interpreta de los fenómenos pertinentes a las organizaciones; especialmente, desde las investigaciones nacidas en el enfoque interpretativo de la cultura organizacional. Este concepto ha alcanzado una gran influencia y desarrollo en las áreas de la antropología, sociología, psicología y comunicación; adopta sentidos diversos de acuerdo con el área del conocimiento donde es aplicado. En varias ocasiones, se relaciona con el concepto "Imaginario", haciendo alusión, en particular, a lo que el Actor concibe de la Estandarización.

descriptiva, se estableció -con la mayor precisión posible- lo que se iba a medir y una mejor precisión en esa medición (Selhzt, 1965).

El Actor Estratégico -en las organizaciones- es una de las tantas fuentes con que se cuenta para hacer la lectura de lo que el establecimiento de los Estándares involucra. Dicha fuente se justifica, pues son ellos, los Actores, quienes que orientan el rumbo de la organización; por tanto, los discursos analizados brindarán la ubicación apropiada y esperada de lo que los estándares pueden lograr. Es decir, si la estandarización, como recurso para la inserción de la organización en el mundo globalizado, está incluyendo -o no- la Idea de Progreso (un paradigma actual de Occidente).

En el caso de esta investigación, resultó apropiado utilizar dos métodos de investigación combinados: el Histórico-Crítico y el Hermenéutico. En la elaboración del marco socio-histórico ajustado a los objetivos de la investigación, se estudió, por medio del análisis de la sucesión cronológica de acontecimientos, la evolución del tema investigado: la Estandarización. De esta manera, se pudo: a) establecer las principales coyunturas económicas y políticas que rodearon la publicación de los textos emblemáticos examinados, b) tener un contexto socio-histórico que permitiera interpretar las lógicas del periodo temporal en el que surgen, y las motivaciones de sus autores.

El método hermenéutico, en el análisis del discurso de los textos, ayudó a establecer los principales aportes sobre Estandarización que dichos textos ofrecen a la “disciplina”³⁷. Como también, a interpretar sus contenidos temáticos -expresivos, o no- sobre la Idea de Progreso; a través de ideas, conceptos y posiciones presentes. Así, se pudo identificar el papel de los argumentos en las transformaciones de la estandarización como “disciplina”. Una de los pasos iniciales consistió en conocer los datos biográficos de los autores de los textos, para poder ubicar y recrear el contexto histórico en el cual fueron publicados. Esto

³⁷ El término “disciplina”, acuñado a la estandarización, corresponde a lo asimilado en Brasil, a lo largo de las dos últimas décadas, producto de la influencia de Edward Deming, autor que participa en los textos emblemáticos de la estandarización. A partir del concepto de Vicente Falconi Campos, autor reconocido por la Sociedad Americana para la Calidad como "una de las 21 voces del siglo 21", se explican los fundamentos y aplicaciones del concepto

permitió señalar las principales coyunturas socio-históricas y su reflejo, o posible influencia, en el surgimiento de la estandarización.

El siguiente paso se enfocó en la interpretación y comprensión de los textos señalados como emblemáticos: conocer sus contenidos, objetivos y principales argumentos. Todo esto, para establecer en ellos la presencia o ausencia de ideas asociadas con los postulados de la Idea del Progreso. Es decir, para construir una interpretación contextual de los documentos escogidos como emblemáticos de la estandarización.

En el desarrollo del proyecto, se hizo uso de las fortalezas que ofrece el Análisis del Discurso,³⁸ como herramienta de investigación. Su trascendencia radica en la importancia creciente de los procesos de comunicación y argumentación, así como la construcción de la realidad, por medio del lenguaje en las Ciencias Humanas y Sociales. Esto permite estudiar la construcción y transformación de la realidad, a través del lenguaje.

En este horizonte, se destaca la denominada “Perspectiva socio-histórica del discurso”, liderada por Ruth Wodak³⁹ y sus colaboradores, la cual se caracteriza por su intento de integrar sistemáticamente toda la información del contexto histórico al contexto textual. En este último -que puede ser escrito, oral o multimodal- se evidencia la cristalización discursiva del contexto en el texto. La metodología histórico-discursiva fue ideada para hacer posible el análisis de emisiones prejuiciosas implícitas y también para identificar y poner de manifiesto los códigos y alusiones de los contenidos. Esta perspectiva se utilizó en el análisis de los textos emblemáticos y los discursos de los Actores Estratégicos estudiados.

³⁸ El discurso es un instrumento que permite entender las prácticas discursivas que se producen en todas las esferas de la vida cotidiana de los sujetos, ya sea en formato oral o escrito. Su aplicación se ha desplegado en ámbitos diversos como la administración de la justicia, los medios de comunicación de masas, la educación, la medicina, es decir, en todos aquellos espacios proclives a desencadenar relaciones interpersonales, en los cuales los sujetos usan la palabra a partir de sus diferencias de clase, etnia, edad, género, jerarquía, instrucción; en definitiva, poder.

³⁹ Ruth Wodak es una distinguida profesora austriaca y catedrática en análisis del discurso en la Universidad del Lancaster. Vivió en Viena, donde fue profesora titular de Lingüística aplicada desde 1991. Ella se mantiene como co-directora de la llamada Punto Focal Nacional Austriaca (PFN) perteneciente al Observatorio Europeo del Racismo, la Xenofobia y el Antisemitismo

Se usó, también, la metodología de Estudio de Caso, propuesta por Robert Yin⁴⁰, este método permite la selección de las organizaciones a las cuales se encuentran vinculados los Actores Estratégicos, cuyo discurso acerca de la Estandarización, es objeto de estudio.

3.1. CONOCIENDO LA IDEA DE PROGRESO: CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

Antes de definir las categorías específicas a la Idea de Progreso, se debió analizar las fuentes de los discursos que se tomarían de los Actores, por lo que se inicia considerando la noción de las Prácticas, como recurso para tomar los discursos. Estas se refieren al actor en relación con el campo⁴¹ que lo afecta. Se identificó un proceso subjetivamente mediado, que implica que la estructura despliega una fuerza coactiva sobre la acción de los individuos (las prácticas). Se consideraron, además, las libertades y coerciones del ejercicio del Actor Estratégico en la organización, dependiendo de las circunstancias, en las que a veces no responde a los condicionantes de la estructura inmersa en el Estándar⁴². Las prácticas⁴³ incluyen llevar a la acción actividades que permiten aplicar conocimientos o conceptos que tienen algún dominio.

⁴⁰ Robert Yin es considerado autor clásico del estudio de caso: ha proporcionado el mayor aporte al avance en la aplicación de dicha estrategia metodológica. Sus investigaciones son referencias por todos los autores de mediados y finales del siglo pasado (siglo XX). Las contribuciones son significativas en términos cualitativos y cuantitativos.

⁴¹ Al tomar lo expuesto sobre la noción de campo, se expone que en la **sociología** de **Pierre Bourdieu** (2002), un campo es un espacio social de acción y de influencia en el que confluyen relaciones sociales determinadas. Estas relaciones quedan definidas por la posesión o producción de una forma específica de **capital**, propia del campo en cuestión. Cada campo es —en mayor o menor medida— autónomo; la posición dominante o dominada de los participantes en el interior del campo depende en algún grado de las reglas específicas del mismo. El conjunto estructurado de los campos, que incluye sus influencias recíprocas y las relaciones de dominación entre ellos, define la estructura social

⁴² El modelo del actor en Giddens se sustenta en el orden, la seguridad y la previsibilidad, y los actores están motivados fundamentalmente para el mantenimiento y la reproducción de las condiciones de “confianza”. Esto impacta en la importancia que tienen las interacciones en la teoría de Giddens. El objeto básico de casi toda interacción resulta ser entonces, el mantenimiento de una realidad primera. Al fijar así las dimensiones existenciales y genéricas de la interacción, al homogeneizar todas las motivaciones, desaparecen no sólo los motivos directos socialmente contruidos, sino las diferencias entre interacciones, los objetos en juego de la interacción y los agentes socialmente situados

⁴³ Las prácticas son estándares que han surgido de la experiencia e investigación de muchos años, es decir, las herramientas ya están, es sólo conocerlas, entenderlas, y ajustarlas a nuestra organización. Tomado de García- Castillo, Rafael. *Dialéctica de la administración. La práctica de la Administración de Negocios y el Estado*. UAM, México, 1983, p.7.

El Capítulo 4, que muestra los resultados de la investigación, devela los actos de habla de los Actores Estratégicos, en las organizaciones identificadas como apropiadas para los Estudios de Caso, establecidos como objeto de estudio de la investigación. La importancia de su análisis radicó en: a) la trascendencia que tuvieron los procesos de comunicación y argumentación; b) en la construcción de la realidad, a través del lenguaje, en las ciencias humanas y sociales, en general; c) la construcción y transformación de la realidad a través del lenguaje, especialmente, en lo referente a la desnaturalización de los abusos de poder y las incoherencias discursivas que llevan a los mismos.

Las subcategorías de la Categoría Práctica se determinaron, según el enfoque de estudio del ACTOR; puesto que éste se convirtió en el sujeto que orienta el rumbo organizacional; de allí, su orientación ESTRATÉGICA. Por tanto, es apropiado adoptar, como marco de referencia para este concepto, la orientación ofrecida por la sociología.

La indagación ayudó a hacer alusión a aquellas nociones de actor que tenían relación con el estudio de sus prácticas, en el contexto organizacional. Una de estas definiciones procede de la “Teoría de la Estructuración” de Giddens (1976). El actor individual dispone de un margen de libertad, por tanto, no se puede reducir la investigación a buscar la explicación de las prácticas empíricamente observables en la racionalidad de la organización, en sus objetivos, sus funciones y sus estructuras.

Estudiar el actor, en relación con el campo que lo afecta (según la teoría de Giddens), es identificar un proceso subjetivamente mediado, que implica que la estructura despliega una fuerza coactiva sobre la acción de los individuos (las prácticas). Pero se deben considerar, además, las libertades y coerciones del ejercicio del Actor Estratégico en la organización, dependiendo de las circunstancias, en las que a veces no responde a los condicionantes de la estructura. En el caso de esta investigación, la estructura se refiere a la que está inmersa en el Estándar, y no se refiere a lo que se conoce como estructura organizacional.

Conforme a lo anterior, las subcategorías de la Categoría Práctica son:

Acciones Frecuentes: Se identificaron las actividades realizadas, con frecuencia, por el Actor Estratégico, en relación con el Estándar. Se indicaron cuáles son las que se asumieron a raíz de dicho estándar, y se trabajó con aquellas que el Actor Estratégico consideraba vitales para mantener el nivel que exige el compromiso de la formalización del estándar.

Atención a las Acciones: De las acciones determinadas como frecuentes y que hacen parte de aquellas que son evidentes para establecer y sostener el estándar, se identificaron las que merecían mayor atención, usando como criterio las que marcan el rumbo de la organización hacia la implementación, mantenimiento o el mejoramiento del estándar establecido.

Decisiones: La teoría de la conducta administrativa en que se inscribe la toma de decisiones, es el ámbito genérico utilizado para describir el proceso mediante el cual las personas -dentro de la organización del trabajo- indican los rumbos que se van a seguir. Para la investigación, era apropiado conocer: a) por qué los Actores Estratégicos decidieron abordar el Estándar que han formalizado, b) ¿cuáles son las decisiones relevantes que han sido tomadas en el mismo sentido?, c) ¿cuánta ha sido la inversión financiera involucrada en el proceso de establecimiento y sostenimiento de dicho estándar y en consecuencia, d) ¿qué impactos han generado dichas decisiones tomadas. Fue conveniente indagar: a) sobre el horizonte de decisión, b) sobre otros Estándares que se pueden Formalizar en la organización, o c) sobre el que tienen formalizado.

Supuestos Conceptuales: Los Actores Estratégicos parten -desde su “racionalidad limitada”- de conceptos que usan para la toma de decisiones. Dichos supuestos -en relación con los Estándares que han formalizado- tienen que ver con las ideas que poseen sobre los mismos estándares. En este sentido, para la toma de decisiones, dos conceptos clave se atribuyen a Simón, relacionados con la teoría de la conducta administrativa: a) el de racionalidad limitada, que da cuenta de las limitaciones cognitivas de los tomadores de decisiones y b) el de los límites, “el comportamiento es determinado más por aquellos

elementos irracionales, o no racionales, que están en el límite del área de la racionalidad” (Simón, 1977).

Cambios Detectados: evaluar el efecto que, en los indicadores de la organización, ha tenido el Estándar permitió evidenciar los resultados que se pueden argumentar a causa de su establecimiento. Los cambios son determinados por el Actor Estratégico, en relación con lo que éste puede argumentar acerca del antes y el después del proceso que condujo a la obtención del estándar. Esto se hace ante un organismo que supervisa el estado de cumplimiento del mismo.

Las siguientes son las categorías de la Idea de Progreso Material:

Desarrollo Científico Acumulativo: La ciencia lo considera como mayor exposición del crecimiento de la ciencia, siempre en ascenso. Una de las ideas que más polémica generó de la obra de Thomas Kuhn -“La Estructura de las Revoluciones Científicas”- fue su cuestionamiento acerca de que el progreso científico era acumulativo. Kuhn retó intelectualmente a Karl Popper, quien defendía el progreso acumulativo de la ciencia, como muchos otros filósofos.

Control sobre la Naturaleza: Determinación de la invariabilidad de las leyes de la naturaleza que hacen que el ser humano tenga control sobre ella. En el siglo XIX, las preocupaciones respecto a la relación naturaleza - cultura estaban directamente articuladas con la cuestión de la evolución en general y la evolución humana en particular, de las cuales Darwin y Spencer son dos exponentes sobresalientes. Es decir, interesaba saber qué cosa es naturaleza y qué cosa es cultura, y cómo es el nexo evolutivo entre ambos. El debate giraba en torno a la idea de desarrollo vigente en la biología, que rompió con la tradicional creencia de un mundo nuevo y constante. Esta nueva visión del mundo -gracias, principalmente a importantes descubrimientos científicos, entre ellos: la revolución copernicana, los avances en geología y en paleontología- fue ganando un lugar cada vez más importante y con ella, se incorporaba el término evolución.

Acumulación progresiva de Bienes: Abundancia de recursos valorables, posesiones materiales y su control. El núcleo central de la idea moderna del progreso: la de la acumulación sucesiva de conocimientos, artes o riquezas que nos permite ir desarrollándonos, progresando y siendo mejores, no porque en sí seamos superiores sino porque tenemos a nuestra disposición esa herencia de los tiempos, que le da continuidad a la historia y la convierte en una historia de progreso. De esta manera, se rompía el hechizo propio del Renacimiento que veía la Antigüedad como el logro insuperable del progreso humano y que, por ello mismo, lo negaba y nos condenaba, en el mejor de los casos, a imitarlo

Control sobre el Futuro: Prever y resolver -a través del control- aquellos problemas que se puedan presentar en el futuro, de tal manera que la acción del hombre se anticipa a su destino y logra dominar su futuro. La idea de progreso es una de las bases teóricas de nuestra modernidad. La modernidad provenía de ese progreso, afanado en borrar todo pasado en favor del futuro.

En relación con las categorías de la Idea de Progreso Moral, se tienen:

Supremacía de la Razón: el núcleo central de la idea moderna del progreso: la de la acumulación sucesiva de conocimientos, artes o riquezas está basada en la posibilidad del hombre en hacer desarrollos científicos que va hacia el logro del bienestar y felicidad esperados, y es ese potencial de conocimiento del hombre es la mayor confianza.

Consecución del Bien y la Felicidad: Abundancia de recursos valorables, posesiones materiales y su control. Este es el fin mismo de la Idea de Progreso, la consecución de un bienestar que está asegurado con el cumplimiento de los otros postulados y en consecuencia la felicidad será obtenida para el hombre

Optimismo Predominante: La cosmovisión del ser humano queda, definitivamente, modificada cuando la ciencia la dota de poder (o le promete dotarle de ese poder) sobre su cuerpo y sobre la naturaleza. Los fenómenos de la naturaleza, sometidos a leyes

constantes, están encerrados en un círculo de revoluciones siempre iguales. En las sucesivas generaciones, por las que los vegetales o los animales se reproducen, el tiempo no hace sino restablecer -a cada instante- la imagen de lo que ha hecho desaparecer. La sucesión de los hombres, al contrario, ofrece -de siglo en siglo- un espectáculo siempre variado. La razón, las pasiones, la libertad producen, sin cesar, nuevos acontecimientos. Todas las edades están encadenadas las unas a las otras por una serie de causas y efectos, que enlazan el estado presente del mundo a todos los que le han precedido. Los signos arbitrarios del lenguaje y de la escritura, al dar a los hombres el medio de asegurar la posesión de sus ideas y de comunicarlas a los otros, han formado -con todos los conocimientos particulares- un tesoro común que una generación transmite a la otra. Así, se constituye la herencia, siempre aumentada, de descubrimientos de cada siglo. El género humano, considerado desde su origen, parece -a los ojos de un filósofo- un todo inmenso que tiene, como cada individuo, su infancia y sus progresos (...). La masa total del género humano, con alternativas de calma y agitación, de bienes y males, marcha siempre -aunque a paso lento- hacia una perfección mayor. (Turgot, A. R. J., 1750: Cuadro filosófico sobre los progresos sucesivos del espíritu humano).

3.2. LA OBTENCIÓN DEL CORPUS DE ANÁLISIS PARA LOS DISCURSOS DE LA ESTANDARIZACIÓN

La obtención del corpus se realizó, mediante el Estudio Histórico Crítico. Así, se identificaron los textos emblemáticos -que asociados a la calidad, por una parte- orientaron la estandarización en el campo de las organizaciones; y, por otra, consideraron las grabaciones magnetofónicas, siguiendo una pauta de entrevista. Dicha pauta contenía los siguientes criterios: organizaciones de hechos que constituyeron el episodio de estandarización, contexto en que ocurrió el episodio, argumentos con los que el entrevistado fundamenta la naturaleza de la estandarización en las situaciones organizacionales, reacciones frente a las prácticas estandarizadas y las consecuencias personales derivadas de las situaciones.

Una vez identificados los textos emblemáticos como corpus de análisis se determinó el camino para el análisis discursivo de los mismos. Para lograr lo anterior, se utilizó -como nivel primario, o inicial- el lingüístico, en el estudio discursivo del texto (análisis textual). Asimismo, se determinaron: el criterio de los sujetos, la identificación de rasgos y características que se atribuyen a los sujetos, la legitimación de los fenómenos estudiados y la articulación de los argumentos. Se realizó, completamente, a la luz de la perspectiva de Ruth Wodak y la posición de Ducrot (2009), respecto a las Estrategias de Atenuación y de Argumentación, en las cuales se fijaron las categorías de análisis basadas en las orientaciones de Ducrot, quien está de acuerdo con Fairclough.

El análisis del discurso, utilizando las Estrategias de Atenuación, exige examinar “algunas de las detalladas estructuras, estrategias y funciones del texto y la conversación. Esto incluye las formas gramaticales pragmáticas de interacción, estilísticas, retóricas, semióticas, narrativas o similares- de la organización verbal y paraverbal de los acontecimientos comunicativos” (Van Dijk, 2003b, p.146). Es sólo a través de este minucioso análisis del texto que es posible proponer y justificar una interpretación respecto a las funciones y a los efectos discursivos que un determinado texto tiene en un contexto micro o macro social específico (Antaki, Billig, Edwards, Potter e Iñigüez, 2003).

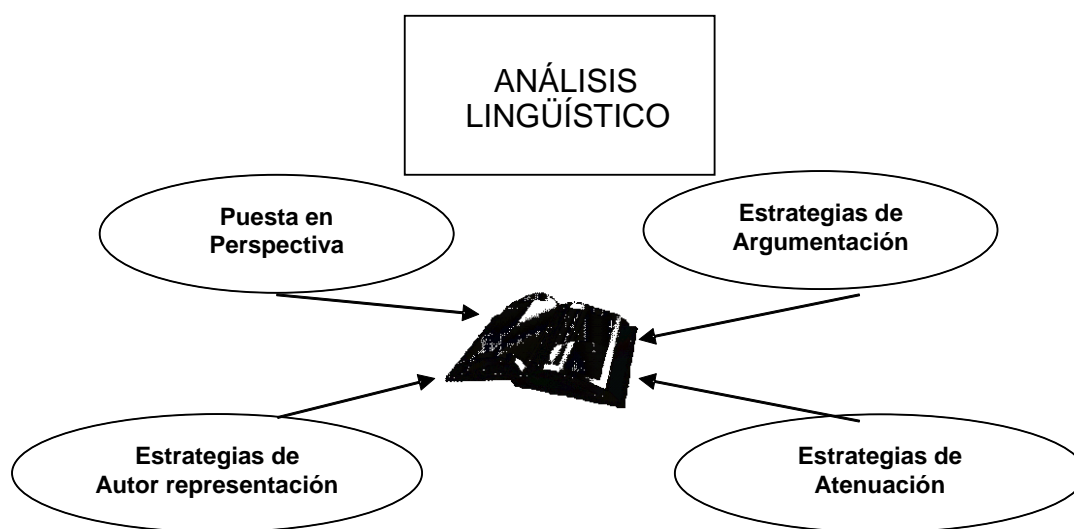


Figura 1. El ámbito de análisis
Fuente: Elaboración propia, 2013

Tener en cuenta otros elementos -en relación con el texto objeto de estudio, permite identificar -desde este enfoque- la existencia de diferentes estrategias discursivas, especialmente relevantes en los análisis. En este trabajo, se priorizaron aquellas que responden, desde un punto de vista lingüístico, los cuestionamientos que se listan más abajo. En este caso, el modelo de categorías no sirvió, por ser débil en algunos aspectos, pues el fenómeno que se pretendía observar era:

- ¿Cómo se elabora la Idea de Progreso, en los textos emblemáticos relacionados con la Estandarización?
- ¿De qué modo se nombra la Idea de Progreso, o se hace referencia a sus postulados? (estrategias de referencia y nominación).
- ¿Qué rasgos se les atribuyen? (estrategias de predicación).
- ¿Qué argumentos, o esquemas argumentativos, se utilizan para justificar y legitimar la Idea de Progreso Moral y Material de la humanidad en sus postulados? (estrategias de argumentación).

Estas preguntas orientan hacia tres tipos de estrategias discursivas, especialmente relevantes en el auto y hetero representaciones -presentes, o no presentes- de la Idea de Progreso en los textos. Esto se hace mediante la identificación de los sujetos, que se encuentran en la base de los discursos de calidad y productividad.

Por ello, para los fines de este trabajo, fundamentalmente se consideraron las estrategias discursivas utilizadas para que se concibiera un sujeto norteamericano y sujeto japonés. Se expusieron en el texto base que hace referencia a la calidad del concepto de estandarización utilizado en la investigación. Dichas estrategias se reconocen como “un plan de prácticas - más o menos preciso y más o menos intencional (incluyendo las prácticas discursivas)- que se adopta, con el fin de alcanzar un determinado objetivo social, político, psicológico o lingüístico” (Wodak, 2003, p.115). Son, por tanto, formas sistemáticas de utilizar el lenguaje, localizadas en diferentes niveles de la organización lingüística.

Este análisis se identifica en relación con los Estándares que se han Formalizado. La forma de presentar dicho análisis tiene relación con las preguntas orientadoras de la categoría de análisis y su procesamiento por medio del Atlas Ti, el cual permite configurar - para los seis estudios de caso- las categorías y subcategorías de análisis. En primera instancia, se presentaron los hallazgos relevantes de cada subcategoría, resaltando, luego, los hallazgos de la categoría global. Se finalizó con el análisis de los resultados, interpretados en relación con lo que los Actores Estratégicos aportaron para la misma.

3.3. LOS DISCURSOS DE LA ESTANDARIZACIÓN: PERSPECTIVA DE WODAK

Se diseñó un modelo metodológico soportado en el Marco Teórico del Análisis del Discurso coherente con el problema que abordaba la investigación. Dicho modelo se esquematiza y expone de la siguiente manera:

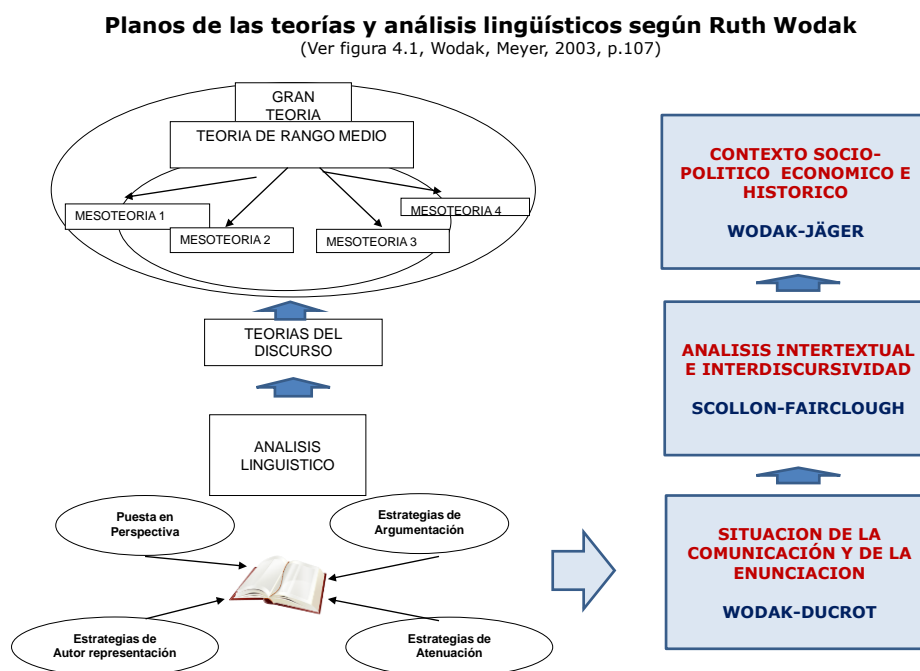


Figura 2. Determinación de la presencia de la Gran Teoría: La Idea de Progreso
Fuente: Elaboración propia, 2013

La estructura metodológica, ofrecida por Wodak, se complementó con la perspectiva de Siegfried Jäger, que establece cómo se producen las prácticas discursivas y no discursivas, sobre la base del conocimiento y sus materializaciones. Jäger proporciona una “caja de herramientas” para construir su análisis del discurso, en forma de guía analítica y que contrasta con el complejo esfuerzo teórico antes realizado.

La “Gran Teoría” se soporta con las teorías del discurso, en el cual se ubican -como objeto de estudio- los textos que han sido identificados como emblemáticos. En este punto, se identificaron las Ideologías predominantes, las cuales se soportan en la Interpretación, a la luz del fenómeno buscado y el contexto histórico realizado.

Se aprovechó la propuesta realizada por Ruth Wodak y Martin Reisigl, de su libro *Discourse and Discrimination* (2001), quienes desarrollan tres dimensiones de análisis textual. Presentan el enfoque histórico del discurso y su aplicación a los tres casos estudiados (el discurso antisemita, el discurso populista y el discurso racista⁴⁴). Wodak, Lalouschek y Menz (1990) idearon un procedimiento que denominaron "método histórico discursivo", en el que el rasgo característico de este enfoque es integrar sistemáticamente toda la información disponible del contexto (background information) al análisis y la interpretación de las numerosas capas que constituyen un texto hablado o escrito. Esta tiene relación con la propuesta de análisis expuesta por Fairclough.

Este punto se apoyó en dos perspectivas: 1) Ron Scollon (2003), con su enfoque denominado Análisis Mediato del Discurso (AMD): “el análisis no se centra en el discurso, se centra en las acciones sociales impactadas por el discurso. Alcanza el análisis, interpretación y explicación de los problemas sociales; reconoce sus límites teóricos y metodológicos, y permite captar la generalidad de las cuestiones sociales estudiadas”.

⁴⁴ En Colombia, se destaca la aplicación que realiza Sandra Soler Castillo: La escuela y sus discursos, Sociedad y Discurso Número 15: 107-124 Revista del Departamento de Lengua y Cultura de la Universidad de Aalborg www.discurso.aau.dk ISSN 1601-1686

En consecuencia, los textos, identificados como Emblemáticos de la Estandarización, se fundamentaron en una posición ideológica que era preciso develar: los autores estaban impactados por acciones sociales presentes internamente en los textos. Así pues, quedó claro cómo los discursos encontrados en los textos, están o no implicados en las acciones sociales realizadas por los sujetos presentes en los textos. De esta manera, se reconoce la posición de Scollon, en la relación lenguaje-sociedad, la cual es de mediación.

Con base en lo anterior, se establecieron: los escenarios de las prácticas, los instrumentos de mediación, los nexos de la práctica y la comunidad de práctica que los textos estudiados consideran. Además, se abordó la propuesta metodológica de Scollon, en la cual describe una metodología basada en la triangulación entre los diferentes tipos de datos, la definición por los participantes de la significación de la acción y los análisis basados en cuestiones concretas.

Y en las perspectivas de 2) Fairclough, quien aporta su consideración hacia el texto, como interfaz de acción o realización de dos sistemas: a) Órdenes del Discurso (Foucault), b) Sistema lingüístico: la doble direccionalidad, en el sentido del discurso, indica una relación dialógica (Bajtín) y dialéctica.

Como consecuencia de lo anterior, primero: se evaluó el texto de Deming⁴⁵, después de haberlo identificado como central, después de aplicar el Método Histórico-Crítico. Se determinó que el lenguaje escrito es el material empírico en el que se identificará su particular y situada utilización del lenguaje. Esto dio paso al poder constructivo del discurso, es decir, a las acciones y relaciones sociales (prácticas de los Actores Estratégicos estudiados). Se reconoció la relación que está involucrada entre los sujetos, y se develaron, en segundo lugar, las particulares representaciones y creencias acerca de la realidad que el discurso expuesto en el texto había establecido: el sistema de creencias. Por ende, se

⁴⁵ En este primer nivel, el análisis del discurso supone llevar a cabo un análisis lingüístico detallado del texto (o los textos), dando cuenta del modo como sus distintos rasgos gramaticales, fonológicos, de vocabulario, de estructura global, de cohesión producen efectos de sentido en los tres planos mencionados: interacción, representación, identificación (Fairclough, 2003a).

determinaron -en el discurso- las posiciones particulares del sujeto y del mundo; esto es, las identidades sociales, que fijan los sujetos que interactúan en el texto.

Segundo: se definió el discurso como práctica discursiva. En este punto, se determinó cómo los sujetos establecidos en el texto producen e interpretan los textos, a partir de un conjunto de recursos discursivos socialmente disponibles y relativamente estables, que constituyen órdenes del discurso⁴⁶. Es importante señalar que no existe una relación lineal y mecánica entre un orden del discurso y los textos producidos en el interior del dominio social específico del que éste es parte. Este nivel del modelo teórico apunta, justamente, a dar cuenta de cómo los sujetos utilizan los recursos -de un orden del discurso- para configurar sus textos. Y cómo, en ese proceso, al mismo tiempo que reproducen dichos patrones de prácticas discursivas, son capaces de articular y recrear creativamente los mismos (Fairclough, 1995).

Tercero: se identificó el discurso estudiado como una práctica social, que da cuenta del conjunto de situaciones, instituciones y macro contextos que condicionan fuertemente los usos del lenguaje. En últimas, lo que Fairclough expone -como el establecimiento de una hegemonía cultural, que supone la regulación de los discursos en distintos dominios de la vida social- es lo que le da el poder a dicho grupo. Con el desarrollo de un análisis social explicativo, se pretendía dar a conocer el condicionante socio contextual de los eventos discursivos bajo estudio.

⁴⁶ Esta dimensión da cuenta del hecho de que todo evento discursivo debe ser pensado en términos de los procesos de producción que le han dado lugar, así como de los procesos de recepción/interpretación a los que se verá sometido en la trama social. Se trata de particulares formas de usar el lenguaje para interactuar, representar e identificarse en un dominio social específico.

⁴⁶ Este nivel del análisis exige “ver al discurso como parte de procesos de lucha social, dentro de una matriz de relaciones de poder” (Fairclough, 1989, p. 163).

3.4. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En cuanto a los Actores Estratégicos, la investigación se desarrolló con el modelo del “enfoque dominante”, el cualitativo. Se incluyó la triangulación garantizada (por complementariedad), abordando el número de eventos hasta la saturación. Se establecieron medidas de validez y confiabilidad para el enfoque teórico y empírico, con análisis de calidad durante el **proceso** y los **resultados** de la investigación (Panel de expertos). Los procedimientos de verificación (validez⁴⁷), del enfoque cualitativo, se describen a continuación.

TÉCNICA, CRITERIO	MEDIDAS ADOPTADAS
ALCANCE	Se entrevistaron los actores, en las organizaciones escogidas, hasta la “saturación” de los mismos, es decir, resultados iguales sobre diferentes actores. Igualmente, se realizaron etnografías de segundo orden, en el que se examinaron cuidadosamente los datos suministrados por los informantes (situaciones atípicas, casos marginales, identificación de relaciones espurias, contrastación de explicaciones, búsqueda de evidencias negativas, ponderación de evidencias, etc.).
COMPROBACIÓN DE LOS EFECTOS DEL INVESTIGADOR	Se compartieron los objetivos de la investigación y los hallazgos progresivos con informantes, pares investigadores, instituciones colaboradoras. Detallando precisamente los objetivos y los métodos de la investigación a los involucrados. Panel de Expertos.
TRIANGULACIÓN	La metodología implementada (enfoque dominante) permitió la triangulación, pues se utilizaron dos enfoques: teóricos, relacionados con el estudio de los discursos de los textos emblemáticos; y empíricos, relacionados con los discursos, desde las prácticas de los Actores Estratégicos). Se realizó una matriz de hallazgos y conclusiones.
DESCRIPCIONES DENSAS Y SÓLIDAS	Se efectuó una descripción detallada de los procedimientos, el tratamiento de la información, el informe final de los hallazgos, etc. Se describió, igualmente, la manera en que la metodología se pueda utilizar eventualmente para otras investigaciones. Se describió, claramente, cada uno de los procedimientos utilizados para evidenciar transparencia.
ANÁLISIS DE DATOS CON POBLACIÓN ESTUDIADA, INFORMANTES Y OTROS INVESTIGADORES	Se realizó retroalimentación de hallazgos al comienzo, en el proceso y al final de la investigación; para ello, se utilizaron informantes, pares investigadores y entidades involucradas.

Tabla 4. Medidas que se adoptaron para la validez de la investigación
Fuente: Elaboración propia, 2013

⁴⁷ Seguimiento estricto de las principales indicaciones en cuanto al manejo de la entrevista en profundidad (Michelat, 1975; Beaud, 1996; Duchesne, 2000; Pierret, 2004; Bertaux, 2005; Bonilla-Castro y Rodríguez, 2005).

CAPITULO 4. EL INFORME DE LA INVESTIGACIÓN

Antes de presentar los resultados obtenidos, es preciso recordar los objetivos específicos de la investigación, desde donde se establecieron las orientaciones metodológicas que permitieron dar cuenta de dichos resultados:

- Identificar, mediante el método histórico crítico, los textos emblemáticos de la estandarización, sus autores y postulados fundamentales.
- Analizar, mediante el uso del Análisis del Discurso, los postulados de la estandarización expuesta en los textos elegidos, como corpus de análisis, en relación con los postulados de la Idea de Progreso material y moral de la Humanidad.
- Realizar un estudio del discurso que se construye desde las prácticas relacionadas con la estandarización, por parte de los Actores Estratégicos, en las organizaciones identificadas en los estudios de caso, con el fin de conocer si están presentes, o no, los postulados de la Idea de Progreso material y moral de la Humanidad.

Con el propósito de identificar los textos emblemáticos claves para la conceptualización de Estandarización, aplicada en la investigación, se realizó, por medio del Método Histórico Crítico, una secuencia cronológica de los momentos en los que aparecieron dichos textos.

4.1. MOMENTO I: EL APOGEO DE LA IDEA DE PROGRESO QUE PERMITE LA MANIFESTACIÓN EVIDENTE DE LA ESTANDARIZACIÓN, EN EL CONTEXTO DE LA CALIDAD, A PARTIR DE LA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL.

Cuando se piensa en la Estandarización, es necesario relacionarla con actividades industriales. En efecto, la industria inicia su desarrollo, con firmeza, a partir de la revolución del siglo XVII. Buena parte de su impulso se logró en Inglaterra, donde convergían elementos que facilitaron su surgimiento y proyección futura. Estos elementos fueron: la participación de agricultores y comerciantes en el gobierno, la acumulación de importantes flujos de capital (provenientes del comercio y la trata de esclavos), la existencia

de enormes fuentes de combustible barato en su territorio (carbón) y las corrientes religiosas provenientes del protestantismo⁴⁸.

Con esta nueva visión religiosa -especialmente la del Calvinismo, una doctrina que anima al hombre a lograr la máxima perfección en su comportamiento y en sus obras- se difundió una concepción moral y ética entre sus seguidores: el trabajo y el beneficio que se obtiene de él hacen parte del reconocimiento que Dios le da al esfuerzo del hombre en la tierra. Según esta doctrina, las ganancias obtenidas no debían ser malgastadas, sino reinvertidas para entregar más trabajo y más progreso material a los hombres en la tierra. Una visión muy alejada de la del cristianismo católico, que señalaba el trabajo como un castigo divino; por lo tanto, las posesiones materiales eran vistas como cargas para alcanzar la verdadera espiritualidad, y el obtener ganancias -sin trabajo alguno- era censurable; en otras palabras, se consideraba la usura como una acción indigna.

Bajo estas condiciones, tanto en Inglaterra como en Alemania y los Países Bajos (ambos de gran influencia protestante), la figura del empresario toma mayor importancia. Se le entrega una misión para hacer de la tierra un mejor lugar: trabajar para conseguir beneficios y reinvertirlos, con el objetivo de ofrecer más trabajo a la sociedad.

A partir de la revolución industrial, se inicia todo un proceso que paulatinamente permitirá ir sustituyendo parte del trabajo físico del hombre, por máquinas. Las innovaciones se hacen visibles con la creación de la máquina de vapor, de las máquinas hiladoras de algodón y de los avances destinados a la agricultura, como: las máquinas cavadoras, la siembra en línea y la introducción de nuevas plantas. El uso de la nueva tecnología -aplicada a las comunicaciones y el transporte- logra, en el ferrocarril, su mayor expresión. Además, las mejoras en el transporte marítimo permitieron importantes cambios económicos, gracias a la posibilidad de la ampliación de los mercados, la apropiación de nuevos territorios y la demanda de nuevos productos.

⁴⁸ División en el siglo XVI del Catolicismo romano debido a diferencias doctrinales conocidas como las reformas protestantes, las sectas más conocidas se originaron en Alemania, Francia e Inglaterra con el Luteranismo, Calvinismo y el Anglicanismo

Ante los innegables logros obtenidos en avances tecnológicos y científicos, los cuales permitieron reconocer, en ese presente, la existencia de mejoras -impensables para generaciones anteriores- surge, con mayor fuerza, una teoría ya conocida, en medio de una sociedad que concentró sus aspiraciones de una vida mejor, en las posibilidades ilimitadas del uso del conocimiento para alcanzar el progreso futuro: **La Idea del Progreso**. Esta idea se enfoca en un camino de aumento gradual hacia el bienestar, o la felicidad del hombre (en particular, de la civilización), hacia un mejoramiento constante, que seguirá avanzando hacia un objetivo deseable. El Progreso afecta dos aspectos: a) el lento y gradual perfeccionamiento del saber, y el conocimiento en general (presentes en las áreas artísticas, técnicas o científicas), y b) la búsqueda del perfeccionamiento de la naturaleza humana, a través de la moral y la espiritualidad; esto es, la búsqueda de la felicidad, la tranquilidad y la libertad (Nisbet, 1981).

La idea del progreso fue un elemento importante en la construcción de la mentalidad de la sociedad occidental. De hecho, impulsó la realización de cambios y hazañas que transformaron por completo la vida de la población del momento; la permeó en diversos niveles: en el control científico y técnico, en las condiciones materiales de vida, en las condiciones sociales y en la perspectiva moral. En efecto, entregó aplicaciones de tipo teórico y también práctico. Las teóricas se encuentran en la reconstrucción lineal del pasado histórico, junto con el uso de la planificación a futuro; mientras que las prácticas se reflejan en las múltiples modalidades de actividades racionales llevadas a cabo con la certeza de que, precisamente, la razón es la base para el desarrollo y el uso del conocimiento científico.

Así pues, la Idea de Progreso ha tenido diversos sentidos y aplicaciones de acuerdo con el momento histórico en que se conciben o aplican (el progreso de una idea multidimensional). Las primeras alusiones se remontan al mundo clásico con Lucrecio y Aristóteles, quienes lo (el progreso) explican como el cambio y los fenómenos que lo rodean. El progreso era, entonces, una explicación al perfeccionamiento de la naturaleza y de la vida humana. La Idea de Progreso también se encuentra en el pensamiento de los

primeros cristianos, quienes pensaban que la historia del mundo tiene una dirección, que inicia en un pasado primitivo y se desplaza, gradualmente, hasta un futuro glorioso: un destino establecido por poderes ultraterrenales. San Agustín (1922 en Nisbet, 1986), en la *Ciudad de Dios*, describe el progreso así:

La educación de la raza humana, representada por el pueblo de Dios, ha avanzado como la de un individuo, a través de ciertas épocas, o, por decirlo así, edades, de modo que pudo elevarse gradualmente de las cosas terrenas a las celestiales, de lo visible a lo invisible. (Nisbet, 1986, p. 63).

Sin embargo, es partir del Renacimiento cuando el interés de las ideas se concentra nuevamente en el hombre y en la vida material, con Francis Bacon, quien afirma que la Edad Moderna estaba más adelantada que las pasadas, debido a un aumento del conocimiento. Por su parte, Descartes elimina la idea del destino providencial, al señalar que las leyes invariables de la naturaleza son un fundamento de la actividad científica.

La idea actual de progreso está formada por concepciones forjadas en Europa, en los siglos XVII y XVIII, las cuales, durante el siglo XIX, se convirtieron en una convicción que modeló la conciencia de la civilización occidental moderna. Entre sus principales exponentes, están: a) el Abate Saint Pierre, quien señala la unión del progreso con las ciencias y el fortalecimiento del conocimiento, y la posibilidad de mejorar las características del hombre, a través de instituciones o leyes adecuadas. Esto inspiró la publicación de la *Encyclopedie* y el pensamiento de la Escuela fisiocrática. b) Condorcet fue otro de los pensadores franceses que expresó su confianza en el progreso sin límites y la posibilidad del perfeccionamiento sin interrupciones del hombre, en su obra *Esbozo de un cuadro histórico del progreso del espíritu humano* (1793). Señaló la existencia de nueve etapas del Progreso en la historia del hombre, y una décima aún por llegar, basadas en elementos de la economía y en la cultura material. Este autor (en Nisbet, 1983) veía el progreso intelectual como la causa e instrumento de un desarrollo continuado de la riqueza, la moralidad y la felicidad humanas; lo cual constituye el progreso absoluto: “Una ciencia que anticipe el futuro progreso de la especie humana y que dirija y acelere este progreso deberá basarse en la historia del progreso ya, alcanzado” (p. 28).

La Idea del Progreso se manifestó también en Alemania, Inglaterra e Italia, con Lessing, Herder, Kant y Vico. Ellos pensaban que la humanidad podrá -con el paso del *tiempo*- alcanzar un mayor refinamiento en las artes y en las ciencias, junto con un alto grado de felicidad y orden moral (Herder, en *Bosquejos de una filosofía de la historia del hombre* 1784-1791). Para Kant, el hombre avanza continuamente con el objetivo de aumentar sus potencialidades, siendo el cambio, parte de la historia humana. En su obra *Idea de una historia universal desde un punto de vista cosmopolita* (1784, en Nisbet, 1983), expuso:

La historia de la raza humana, concebida como un todo, puede ser considerada como la realización de un plan oculto de la naturaleza para llevar a cabo una constitución política interna y también externamente perfecta, como el único estado en el cual todas las aptitudes implantadas por ella en la humanidad pueden desarrollarse plenamente.

A lo largo del siglo XIX, la Idea de Progreso se sistematiza y consolida (dominó el panorama de las ideas, construyó una nueva mentalidad): deja de ser una idea más, para convertirse en la idea predominante. El progreso se empieza a ver como un condicionante de la acción humana, una ley general que guía y explica todos los aspectos de las actividades del hombre. Esta idea (la del progreso) se encuentra presente en el método comparativo de Auguste Comte, la cual usó en el estudio de manifestaciones culturales y la formación de instituciones sociales, y definió así: “Ningún orden verdadero puede establecerse, y menos aún perdurar, si no es plenamente compatible con el progreso, y ningún progreso valedero puede realizarse si no tiende a la consolidación del orden”. Spencer (en Nisbet, 1983), en sus reflexiones sobre la progresión del conocimiento frente al beneficio social, establecía, en su libro *Estática social* (1850), que “El progreso no es, por lo tanto, un accidente, sino una necesidad. La civilización no es artificial: es una parte de la naturaleza, como lo es la formación del embrión, o el desarrollo de una flor” (p. 35).

Por su parte, Durkheim -cuando habla sobre el aumento de la división del trabajo y el rápido nacimiento de industrias y actividades especializadas- la señala como el signo de la formación de sociedades más complejas, con mayores niveles de progreso. Los pensadores

decimonónicos -a pesar de presentar en sus ideas algunas variantes sobre cómo enfrentar la inevitabilidad del progreso y la necesidad, o no, de interferir en su desarrollo- convergen en una idea esencial que recoge Kenneth Bock (1978 en Nisbet, 1988, p. 89):

(...) se acepta el cambio como algo natural, previsible, [es] una característica de lo social o cultural como tal. Se lo concibe lento, gradual y continuo (...) se insiste en que el proceso se asemeja a un crecimiento [es decir, la esencia del cambio está en el tiempo]. Su tempo (sic) puede variar, pero la sucesión es fija (...) [Siempre] tiende hacia un fin (...) Hay cosas como la sociedad, la cultura (...) a las que se atribuye una historia que debe comprenderse en función de este proceso de desarrollo (...) [y finalmente] se declara que el progreso, desarrollo o evolución (...) lleva consigo un perfeccionamiento de la condición humana.

El progreso se presenta, entonces, como un proceso lineal, ilimitado, siempre en permanente avance. En otras palabras, se convierte en un principio que permitía justificar todas las corrientes; al fin y al cabo, la sociedad más avanzada materialmente también lo sería desde el punto de vista ético y moral. Pronto, la confianza, en el progreso de la humanidad, se transformó en el avance de la supremacía de las sociedades occidentales; de esta manera, se interpretó -desde esta perspectiva- las diferencias encontradas en el resto de las culturas del mundo. Cabe anotar que, *hasta este momento, no es visible la aparición de textos emblemáticos de la Estandarización, aunque sí es evidente el aporte de la Idea de Progreso al concepto de estandarización y sus enfoques.*

4.2. MOMENTO II: LA ESTANDARIZACIÓN POSICIONADA EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y EL SURGIMIENTO DE LOS PRIMEROS TEXTOS EMBLEMÁTICOS QUE LA FUNDAMENTARON.

La sociedad del siglo XIX y principios del XX encontró, en los avances tecnológicos, condiciones de vida caracterizadas por una comodidad nunca antes experimentada por las generaciones precedentes. Dichas condiciones las obtuvieron a través de la consolidación y desarrollo de los adelantos generados a partir de una nueva etapa en el proceso de industrialización; una etapa que crea y perfecciona la demanda de los bienes de consumo. Eric Hobsbawm denominó este periodo como la Segunda Revolución Industrial. En este

periodo, se establecen y desarrollan los cambios alcanzados en la Primera Revolución industrial, pues se aumentaron tanto la demanda de los bienes de consumo como los procesos de producción mecanizados.

El aumento de la mecanización, la creación de nuevas materias primas -con novedosas formas de organización y planificación industrial- darían inicio a la producción en cadena, esta producción logra simplificar y reducir los costos en los sistemas productivos, pues se disminuyen las horas de trabajo dedicadas a la fabricación de cada producto. Todo esto permitió, gracias al menor costo, que los bienes producidos llegaran a más capas de la población. Los procesos industriales empezaron a tornarse más complejos y especializados, con aplicaciones tanto en la industria alimentaria como en la automotriz.

Con los cambios en los procesos productivos, también se generaron transformaciones en otros campos de la vida social, como la percepción del trabajador hacia su labor: ahora, era sólo responsable de una tarea específica, y no de un producto totalmente terminado, como había ocurrido con el artesano. La máquina se transforma en una extensión del trabajador, reduce el esfuerzo del obrero industrial, pero también lo somete a una disciplina y un control determinado desde la administración, que impone un único método para elaborar un producto (Calderón, Magallón y Nuñez, 2010). La estructuración del trabajo fabril, en torno a la búsqueda incesante de innovaciones que se traduzcan en una mayor productividad, inicia con firmeza su recorrido a partir de las ideas presentadas por Frederick Winslow Taylor, quien se concentra en la organización del trabajo y de la producción. Este estudioso sostiene que las innovaciones deben ser abordadas de forma científica y no empírica, y que la planeación debe ocupar el lugar de la improvisación, y la ciencia, el del empirismo.

4.2.1 Primer Libro Emblemático: PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA de Taylor (1911).

El primer libro emblemático es **Principios de la Administración Científica** (The Principles of Scientific Management) de Taylor (1911). En él, expone la importancia de la aplicación de una metodología sistemática en el análisis y la solución de los problemas de la organización. Es decir, aplica el método científico para abordar el proceso productivo. En sus planteamientos de tiempos y movimientos, observan y experimentan conceptos como: **estandarización**, especialización de tareas, controles, medición y organización bajo la dirección del administrador. Siguiendo sus aportes, se instauraron reglas, sistemas contables y de medición, con la finalidad de elevar la productividad de las labores y los volúmenes de producción. Su obra tuvo una gran influencia en el desarrollo industrial, gracias a la aplicación de su metodología sistemática en el análisis y la solución de los problemas de la organización. Esta metodología lo que buscaba era mejorar tanto la eficiencia del factor trabajo como el rendimiento de los medios de producción.

Durante los últimos años del siglo XIX y la primera década del XX, las transformaciones del aparato productivo redundaron en: una mayor oferta de bienes y servicios, expansión de los mercados internos, éxito del modelo económico anglosajón⁴⁹. Esto contribuyó a que la economía se convirtiera en una regla suprema, incluso más allá de la política. Carretero lo expresa así: “*todo empieza a ser mensurable, traducible en dinero*” (2004, p. 526). Durante este periodo, el Estado concentra su accionar en garantizar los derechos individuales, como la propiedad privada y la participación en un gobierno común; aunque sus actuaciones -para recortar las desigualdades creadas por el sistema económico- son muy débiles y con características esencialmente asistencialistas. El comercio y las actividades económicas y productivas solo requieren la presencia del Estado, por medio de medidas policivas, para aquellas acciones que podrían convertirse en posibles perturbadores de sus actividades; el mercado, por su parte, se presenta como un organismo capaz de autorregularse.

⁴⁹ Hace referencia al sistema económico desarrollado en Estados Unidos y Gran Bretaña, en oposición al capitalismo social de mercado o renano, aplicado en Alemania, Suiza, Suecia y Austria hasta 1980.

El auge del Progreso Material se reflejó también en el aumento de la rapidez de las comunicaciones, la facilidad del transporte y el creciente desarrollo de las comunicaciones, y su influencia sobre la vida social moderna. Nuevos tipos de industrias -destinadas a satisfacer requerimientos específicos (como: la belleza, la comodidad, la comunicación, las armas)- vieron la luz. Asimismo, industrias tradicionales como la agricultura y la ganadería perfeccionaron sus procedimientos, mecanizaron sus procesos y entregaron un acceso cada vez mayor de sus productos a nuevas áreas del mercado. El avance en las innovaciones materiales pronostica un futuro lleno de bienestar y desarrollo.

Con todo, la búsqueda incesante de nuevos mercados (un mundo de imperios y mercados en expansión) había implantado un débil equilibrio político en una Europa formada por potencias imperialistas en expansión, lo cual forzó el enfrentamiento entre los viejos países industrializados y los nuevos detentadores del poder económico y productivo. Esto provocó constantes roces entre Francia y Alemania, Inglaterra e Italia o Inglaterra y Alemania. La agenda política estaba marcada por la búsqueda y defensa de las colonias, además de una soterrada preparación ante una guerra inminente.

A las ya tensas relaciones -entre las potencias económicas de este periodo- se unen, con fuerza, los conflictos internos surgidos por problemas sociales sin resolver. Las huelgas, el sindicalismo y la participación de los sectores socialistas en política se convierten en una amenaza para el orden interno. Mientras que la expansión imperialista se presenta como estrategia de disuasión ante ataques externos, y como mecanismo, para evitar un conflicto social doméstico. La importancia de las colonias -para las potencias del periodo, como fuentes de materia prima barata y nuevos mercados para la producción industrial- se refleja claramente en las palabras de Cecil Rhodes⁵⁰ (en Beaud, 1983, p.194):

Estaba ayer en el East End (barrio obrero de Londres) y asistí a una reunión de parados. Escuché fuertes discusiones. No se oía más que un grito: ¡pan, pan! Al revivir toda la escena cuando regresé a mi casa, me sentí todavía más convencido que antes de la importancia del imperialismo... La idea que más querida me es, es la solución del problema social, a saber: para salvar a los 40 millones de habitantes del

⁵⁰ Cecil John Rhodes un empresario, colonizador y político británico. Gran defensor del imperialismo británico, fundó el país que a su muerte llevaría su nombre: Rodesia, cuyo territorio está actualmente dividido entre Zambia y Zimbabue

Reino Unido de una mortífera guerra civil, nosotros, los colonizadores, debemos conquistar nuevas tierras para instalar en ellas el excedente de nuestra población, encontrar nuevas salidas a los productos de nuestra fábricas y nuestras minas. El Imperio, como he dicho siempre, es una cuestión de estómago. Si queréis evitar la guerra civil, tenéis que convertirlos en imperialistas”.

Como ya se veía venir, la guerra europea estalló en 1914 y se extendió hasta 1918⁵¹ (la gran guerra). Durante este período, inicia la imagen de Estados Unidos como potencia económica en el horizonte europeo: primero, proveyendo insumos industriales y materias primas a las naciones en guerra; luego, aportando importantes cantidades de capital al grupo de los Aliados; después, evitando, al máximo, incursionar en la guerra a través de una intervención militar. Por último, interviniendo estratégicamente en el conflicto del lado Aliado, bajo el mando del presidente T.W. Wilson, en 1917, casi al final del conflicto. Esta intervención oxigenó el combate y le representó -en la victoria Aliada- una presentación exitosa: líder mundial.

Al final de la guerra, el panorama mundial, en lo político, había cambiado radicalmente: la desintegración del Imperio Austro-Húngaro, el reparto -entre los vencedores- de sus territorios coloniales, la Revolución Rusa de 1917 que dio origen a la Unión de repúblicas socialistas soviéticas (URSS). Además, los Aliados alentaron el nacionalismo de antiguas zonas del imperio Austro-Húngaro⁵², para formar un bloque o cordón que impidiera la extensión de la influencia socialista.

En lo económico, Gran Bretaña cede su lugar, como la principal potencia económica, a favor de Estados Unidos. Cuando perdió gran parte de sus reservas de oro, vendió muchos de sus activos en el mundo, y se convirtió en el principal deudor de Estados Unidos, debido a los préstamos contraídos durante la guerra. Por su parte, Alemania, como no podía acceder a préstamos, aumentó la emisión monetaria a lo largo de la guerra, lo cual le generó un alto nivel de inflación y déficit fiscal; esto lo sufrió, especialmente, en el periodo de

51 Primera Guerra Mundial, dos bandos en combate las Potencias centrales: imperio Austro-Húngaro, Alemán y Otomano, contra los Aliados: Gran Bretaña, Francia, Bélgica y Rusia, a los cuales con el paso del tiempo se fueron sumando otros estados como Estados Unidos, Italia o Japón en el bando Aliado

52 Países como Checoslovaquia o Finlandia

postconflicto. Durante la guerra, el Estado asumió nuevas funciones en el campo económico. Debido a la falta de personal masculino (participación temporal de las mujeres en las industrias), adquirió una postura de mayor intervención: a) controló los salarios, b) ejecutó prohibiciones en el comercio internacional con los enemigos y c) distribuyó bienes y alimentos a las familias; entre otras acciones.

Sin embargo, fueron los tratados de paz⁵³, contruidos por los vencedores, una parte importante para la continuidad del conflicto bélico que desató una nueva guerra solo 21 años después. En estos acuerdos, los Aliados buscaron resarcir sus pérdidas materiales, a costa del pago de beneficios económicos, por parte de los vencidos. Por ejemplo: socavaron la endeble economía alemana, con exigencias de pagos en efectivo; hicieron prohibiciones a la industria armamentista y limitaron el número de efectivos en el ejército. Estas acciones lograron extender, en el tiempo, la beligerancia entre los contendores.

Con Estados Unidos, como primera potencia mundial, el modelo de la economía internacional empezó a ser replanteado. Este modelo había imperado en el siglo XIX, basado en el intercambio de productos agrícolas por producción industrial. Como Estados Unidos era el mayor productor industrial y el principal productor agrícola del momento, no tenía necesidad de importar productos agrícolas. Así y todo, las ventas de su producción industrial lograron una importante acumulación de capital; por cierto, este accionar fue bastante nocivo para una Europa en reconstrucción. Los países europeos se vieron en la necesidad de mejorar el estado de sus finanzas, por tanto, debieron tomar préstamos de Estados Unidos para impulsar, de nuevo, su desarrollo económico (Plan Dawes⁵⁴).

⁵³ Especialmente el tratado de Versalles (1912), entre sus decisiones, establecía a cargo de Alemania y sus Aliados, la responsabilidad por los daños causados a los vencedores, y la obligación de resarcir económicamente los perjuicios causados. Además imponía la obligación del desarme a los vencidos, la reducción sustancial del ejército, junto con de importantes extensiones de territorio a favor de los Aliados vencedores

⁵⁴ Fue establecido en 1924, bajo el auspicio de los Estados Unidos, buscó que los países vencedores de la Primera Guerra Mundial (sobre todo Gran Bretaña, Francia, y EEUU) consiguieran las reparaciones de guerra establecidas en el Tratado de Versalles, mientras a la vez se intentaba estabilizar la economía alemana. Recibió su denominación por Charles G. Dawes, el primer director de la Oficina del Presupuesto de Estados Unidos, quien presidió la Comisión de Reparaciones formada en 1923.

Después de la Primera Guerra Mundial, durante los primeros años, Estados Unidos enfrentó un desequilibrio económico: primero, por la desaparición del mercado cautivo para su producción industrial, que construyó durante la guerra; segundo, por el incremento del desempleo debido al retorno de los soldados y la consecuente disminución del flujo de exportaciones. Sin embargo, a partir de 1920, logró acumular un superávit comercial, que le permitió prestar dinero a los países europeos, para que pudieran importar sus bienes y productos; de este modo, ayudó a financiar la reconstrucción de estas economías.

La prosperidad de Estados Unidos se debió a que fue el acreedor de los países europeos después de la guerra. Esto le generó un gran crecimiento industrial, alzas salariales considerables, un ambiente de abundancia de bienes en el mercado y de fácil adquisición, un estilo de vida de progreso económico, conocido como el “*american way of life*”; todo esto se basó en un optimismo permanente frente al crecimiento económico que parecía no tener fin. Esta confianza -en el liberalismo económico y el estilo de vida americano- la expresaba el presidente Hoover (1928 en Serrano, 2010, p.116) a solo unos meses del inicio de la depresión, en uno de sus discursos en 1928:

(...) El sistema americano. Un sistema social y político tan definido y positivo como nunca ha existido en el mundo. Se funda en una particular concepción de autogobierno, que tiene su base en la responsabilidad local descentralizada. Además, se funda en el concepto de la libertad y de la igualdad de oportunidades ofrecida a la voluntad individual. Gracias a la insistencia en la igualdad de oportunidades, nuestro sistema ha superado a todos los demás en el mundo.

En 1921, inició, para Estados Unidos, un nuevo periodo de expansión económica, conocido como los “años locos” (los frenéticos años 20). Este periodo se caracterizó por la no intervención del Estado en la economía, la concentración de riqueza en pocas organizaciones, la desaparición de buena parte del comercio y la banca minorista, la ausencia de una legislación laboral que protegiera a los trabajadores. En la política externa, se evidenció un marcado aislamiento frente a la política y la economía europea.

Por otro lado, el desarrollo industrial alcanzó niveles excepcionales, sobre todo, en lo referente a la producción de bienes durables como: lavadoras, neveras, radios y

automóviles. Este boom de la productividad se alcanzó con la aplicación de la organización científica del trabajo, desarrollada por *Taylor*, la cual permitió alcanzar una mayor producción en menos tiempo, con menos costos y mayores beneficios. En este periodo, **aparece el Control de Calidad** en manos de un capataz, o supervisor, encargado de inspeccionar las actividades ejecutadas en la planta, y su función era verificar el cumplimiento tanto de las características como de los tiempos de producción estipulados.

A partir de 1920, las ideas de Taylor se extienden y debaten por el mundo industrial, conocidas como *Scientific Management*, con la participación de la **Taylor Society**, agrupación profesional guiada por los preceptos de la administración científica, creada en 1915 (año de la muerte de Frederick Taylor). Desarrollando estos principios, en 1924, la Western Electric Company creó un Departamento de Inspección Independiente, para respaldar las actividades operativas de Bell-Telephone; en este departamento, se formaron los pioneros de la Calidad: Walter A. Shewart, Harold Dodge y George Edward. **Walter A. Shewart inicia el ciclo PHVA** y las gráficas, o fichas de control, muy usadas para la elaboración de productos en serie, y popularizadas durante la Segunda Guerra Mundial. Más adelante, las plasmó en su libro *Control económico de la calidad*.

4.2.2 Segundo Libro Emblemático: MI VIDA Y OBRA de Henry Ford (1924)

El mejor ejemplo del éxito de las mejoras obtenidas -con las nuevas estrategias en la producción industrial- se presenta en la Industria automotriz. Y logra convertirse en una cadena dinámica en la economía de Estados Unidos, debido a la aplicación de las ideas que llegaron con el Fordismo⁵⁵ (cadenas de montaje); expuestas en el **libro Mi vida y Obra** de Henry Ford, editado en 1924. Un tipo de organización del trabajo, que, a partir de 1945, se extendió a industrias de otras áreas, con aplicación mundial. La producción de la línea de ensamblaje dividió operaciones complejas en procedimientos sencillos, capaces de ser ejecutados por obreros no especializados. Esto dio, como resultado, productos de gran tecnología a bajo costo. Parte de este proceso fue una inspección para separar los productos

⁵⁵ Denominado así por Henry Ford, quien desarrolló en la Ford Motor Company la línea de ensamblaje en movimiento

aceptables de los no aceptables. En ese entonces, la calidad sólo era responsabilidad del Departamento de Fabricación.

El desarrollo de la industria del automóvil permitió, a su vez, el crecimiento de otro sector de la economía: la finca raíz. Con la masificación del uso de los automotores para la vida diaria, se creó la necesidad de ampliar la red de carreteras y caminos, lo cual dio paso a nuevas áreas de urbanización; esta actividad abrió el camino para la especulación inmobiliaria.

La enorme cantidad de bienes disponibles impulsó a las empresas a crear sistemas de créditos novedosos, baratos y fáciles de adquirir, como estrategia para continuar creciendo. Incluso, a través del uso del crédito, las clases medias podían hacer parte del mercado accionario, adquiriendo acciones en la bolsa de valores, financiadas por medio de hipotecas. Las clases medias -fortalecidas con el auge del crecimiento industrial- fueron las entusiastas receptoras de productos que cambiaron la vida doméstica, el transporte y el acceso a una vida cada vez más cómoda. Todo esto, para proporcionar el mayor bienestar posible a sus compradores.

A pesar del gran crecimiento del sector industrial, la agricultura fue el área económica más golpeada en ese periodo, debido a la sobreproducción agrícola mundial, que trajo consigo una considerable baja de los precios, e hizo cada vez menos rentable esta actividad. La aparición de fibras artificiales y la adopción de nuevos hábitos de consumo ocasionaron que -en 1925- la situación de los productores agrícolas fuera crítica. Desafortunadamente, no fue el único sector económico que empezó a mostrar signos de complicaciones: para 1926, el sector inmobiliario empezó su caída, y dejó entrever la crisis que se aproximaba.

4.3. MOMENTO III: LA INNOVACIÓN INDUSTRIAL COMO RESPUESTA A LA “CRISIS”, EL GRAN SURGIMIENTO DE LA ESTANDARIZACIÓN.

La crisis llegó en 1929, a pesar de la incredulidad de los dirigentes estadounidenses, quienes -ante los cambios que se venían presentando- no lograron prever la inminencia de la crisis ni los grandes efectos que tuvo sobre la sociedad del momento, no solo en el ámbito doméstico sino también en el internacional.

El desplome del precio de las acciones -en 1929- fue extraordinariamente intenso, a tal punto que alcanzó tintes dramáticos. Gran número de inversionistas vio cómo su dinero, en muchos casos tomado a crédito, se volatilizaba en cuestión de días. El ‘*crash*’ bursátil motivó una reacción en cadena en el sistema financiero. Numerosos bancos empezaron a tener problemas de solvencia y de liquidez, al acentuarse la desconfianza en su capacidad de reembolsar a los depositantes. Esto creó una década caracterizada por el deterioro del nivel de vida, por enormes cifras de desempleo, por trabajadores vagabundos deambulando de un estado a otro, huyendo de la miseria, en pos de la supervivencia.

La causa de la crisis, según los contemporáneos, fue el subconsumo, el que, a su vez, se debió a que los mercados de bienes durables estaban saturados. Para los analistas actuales, por el contrario, la causa está representada en la combinación de dos factores: el subconsumo y la subinversión. Esta explicación se basó en la percepción de la inversión, como el componente principal de la demanda:

J.K. Galbraith⁵⁶ explica el problema de la coyuntura de la crisis del verano de 1929 hasta octubre cuando se produce el crack (...) teniendo en cuenta que la demanda se sostiene no solo por el consumo privado sino también por el gasto de inversión-que además es de los dos el más inestable- no era de esperar que semejante masa de beneficios pudiera ser absorbida únicamente por el consumo privado ni que éste pudiera compensar automáticamente una disminución del gasto de inversión. De hecho, por entonces, la mayor parte de los beneficios eran gastados mediante la reinversión. En teoría el sistema podría haberse mantenido en equilibrio siempre que se aseguraran crecientes niveles de inversión, conforme los

⁵⁶ Economista estadounidense (1908-2006,) fue autor de numerosos libros y artículos, profesor de la Universidad de Harvard y consejero en la Posguerra para los gobiernos de Alemania y Japón, en su trabajo le entrega un papel central a las instituciones, especialmente a las organizaciones industriales adoptando posturas propias del keynesianismo progresista.

beneficios iban aumentando. Solo cuando las empresas frenaron la inversión, en aquel verano de 1929, se produjo la caída vertical de la demanda agregada.

Las consecuencias del desajuste económico -en la mayor potencia mundial- no se hicieron esperar. La de mayor trascendencia ocurrió entre 1930-1931, cuando Estados Unidos decide repatriar las dos terceras partes de sus inversiones en Europa. Esto ya lo había hecho en Alemania⁵⁷, unos años antes de la crisis; esta decisión acabó con el Libre comercio, con el sistema multilateral de pagos y con la desaparición del patrón oro. Los niveles de la producción industrial interna se redujeron entre un 30% y 50%. Un 40% de la producción mundial enfrentó una disminución (del 19%) de los bienes durables; el sector agrícola terminó arruinado ante un descenso del 60% de los precios, y la caída general de los precios, especialmente, en los bienes primarios; además del avance galopante del desempleo y la consecuente contracción del mercado de consumidores (Lettieri, 2001, pp.396-397).

A partir de este colapso económico, la economía capitalista mundial empezó a dar un giro: se alejó de las ideas liberales, el Estado asumió una posición preminente como motor de la economía. Y siguió las teorías de John Maynard Keynes, basadas en el aumento del gasto público, la redistribución del dinero y las facilidades monetarias⁵⁸; todo esto se aplicó solamente cuando terminó la Segunda Guerra Mundial.

Para Keynes (1936), los mercados de trabajo, el consumo, la inversión y el dinero tienen fallos que no se explican en los postulados de la economía neoclásica. Por ello, elaboró una nueva teoría, o un nuevo modelo económico, que tuviera en cuenta el real funcionamiento de esos mercados: una estrategia para crear herramientas que ayudaran a entender y disminuir la subproducción y el subempleo, originadas -de acuerdo con su Teoría General- en la insuficiencia de la demanda de inversión. Propuso, también, que el Estado ordenara -a través de controles centrales- la demanda agregada de consumo, utilizando el sistema de impuestos u otros medios. Al mismo tiempo, propuso ajustar los incentivos para invertir, fijando la tasa de interés y actuando sobre las expectativas de inversión. Para fijar la tasa de interés, que se determina en el mercado monetario, habría que acudir a la política monetaria, “una socialización bastante completa de las inversiones [como] único medio de aproximarse a la ocupación plena” (Méndez, 2009, p. 47).

57 Entre 1926-1928, ante la caída de la economía Alemana

58 Propuestas por Keynes en su obra “Teoría general de la Ocupación, el interés y el dinero” (1936).

Con la crisis de 1929, el comercio internacional, en Europa, se restringió hasta casi desaparecer. La producción industrial era casi nula, se contaba con productos alimenticios, pero otros bienes de consumo básico escaseaban y no eran suficientes para satisfacer las necesidades de la población. A pesar de su posición -como potencia líder desde la Primera Guerra Mundial- Estados Unidos decidió repatriar gran parte de sus capitales en Europa, entre 1930 y 1931, como medida para proteger su propia economía. Esta medida fue infructuosa, porque, además, arrasó el sistema multilateral de pagos y el comercio libre (Lettieri, 2002).

Esta situación se vivió con fuerza en la mayor parte de la Europa capitalista. Lo ocurrido en Alemania fue una importante evidencia del alcance de la crisis; además, preparó el surgimiento de un nuevo conflicto: entre 1930 y 1933, aumentó el desempleo (de 4 a 10 millones), creció el costo de vida, desaparecieron los organismos de crédito, al mismo tiempo, soportaba las presiones internacionales de Francia e Inglaterra para que efectuara el pago de las indemnizaciones de la Primera Guerra. Como respuesta, Alemania, ya con Hitler en el gobierno, retoma la producción industrial de maquinaria pesada y bélica, a pesar de las prohibiciones⁵⁹. Para lograr abastecerse de materias primas, creó un “clearing, con base en el marco” (Lettieri, 2001, p. 203), una especie de trueque con los países de Europa Oriental, consistente en el intercambio de materias primas a cambio de productos industriales; en otras palabras, se hizo indispensable para la supervivencia de estas economías. Con estos acuerdos, el gobierno nazi⁶⁰ logró reducir el desempleo y el costo de los alimentos, después de 1934; así, atrapó a buena parte de la población alemana, que veía, en sus propuestas, soluciones a la crisis económica.

⁵⁹ A pesar de la desconfianza francesa, ni Estados Unidos ni Gran Bretaña reaccionaron ante las acciones del gobierno de Hitler, más preocupados por el avance del comunismo Ruso que por el naciente Fascismo Alemán.

⁶⁰ El partido Nazi, contó con adeptos principalmente en las clases medias, que temían una revolución comunista o perder sus privilegios económicos en una nueva crisis. Señaló a los judíos y a Estados Unidos de manipular la economía alemana, buscaba que el Estado respaldara la propiedad privada, estableciera mejores condiciones de vida para sus ciudadanos a cambio de lealtad a la patria, vista como una comunidad étnica y de espíritu.

Estados Unidos no logró ocupar eficientemente su papel como potencia líder y la depresión económica aceleró la caída del orden económico mundial: dio lugar a una nueva guerra⁶¹: la Segunda Guerra Mundial, es decir, a una economía de guerra, un conflicto que inició en Europa, y se extendió y afectó buena parte de las naciones del mundo.

La Segunda Guerra Mundial (1939-1945) tuvo sus causas en las secuelas de la Primera Guerra Mundial, fundamentalmente, en el armisticio firmado por Alemania, conocido como “Tratado de Versalles”, que obligó a este país a pagar grandes indemnizaciones a favor de los Aliados. En otras palabras, restringió sus posibilidades de recuperación económica y causó un enorme descontento en la población y los líderes alemanes. Otra de las causas fue el desajuste económico causado por la gran crisis económica (iniciada en 1929), que afectó, drásticamente, el mundo desarrollado; en especial, las grandes potencias europeas capitalistas y Estados Unidos; esto, a su vez, tuvo repercusiones en las economías del resto del mundo.

Una visión de los últimos años de la Guerra -tanto de los dirigentes de Inglaterra y Estados Unidos, reunidos en Bretton Woods⁶² (1944) como los planes presentados por Keynes y White- coincidió en la necesidad de crear organizaciones internacionales que contribuyeran a fomentar la cooperación entre Estados y evitar, de ese modo, que volvieran a reproducirse las condiciones que habían provocado el conflicto bélico mundial. Según esta interpretación, las hostilidades, entre las naciones, tenían su origen en la gran Depresión de los años 30 (Nermina, 2009). En esta reunión, se aprobó la creación del Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF), como estrategia para amortiguar las fluctuaciones económicas y preparar el camino hacia la reconstrucción de los países afectados por la Guerra.

⁶¹ La Segunda Guerra Mundial fue un conflicto militar global que se desarrolló entre 1939 - 1945. En él se vieron implicadas la mayor parte de las naciones del mundo, incluidas todas las grandes potencias, agrupadas en dos alianzas militares enfrentadas: los Aliados (Inglaterra, Francia, Estados Unidos y la Unión Soviética,) las Potencias del Eje (Alemania, Italia y Japón), los demás países se unirían con el paso de tiempo a uno y otro bando

⁶² Conferencia internacional Monetaria y financiera, realizada en Estados Unidos en 1944

Estados Unidos -sólo a partir de 1941, ante la posibilidad de la derrota de Gran Bretaña- decidió aprobar un presupuesto de \$12.000 millones para gastos en defensa. Esta decisión, a la larga, se convirtió en la estrategia definitiva para reactivar la economía, pues se crearon nuevos puestos de trabajo, la economía creció un 15% anual y el auge de la industria armamentística logró la reducción del desempleo y el aumento del PIB (Lettieri, 2001, p. 233).

Este impulso que no se había conseguido antes, a pesar de los esfuerzos del gobierno de Franklin D. Roosevelt y la política del New Deal (1933-1935), estaba enfocado en solucionar la quiebra del sistema bancario, la contracción del crédito y la paralización de la economía a través de la entrega de ayudas federales. Todo esto, por medio de: a) fondos y leyes creadas para áreas específicas de la economía, como la agricultura (AAA⁶³), la vivienda (RFC⁶⁴), el comercio (NRA⁶⁵); b) la intervención del Estado sobre el sistema bancario y la bolsa de valores, y c) la construcción de obras públicas y ayudas para los desempleados. Tampoco el segundo New Deal (1936-1941) logró estabilizar la situación económica, a pesar de ampliar las funciones del Estado sobre el control de la economía, especialmente, en cuanto al control de precios, la protección al consumidor, la regulación de las relaciones laborales y la protección a la actividad sindical. El New Deal tuvo resultados limitados, aunque tuvo un buen aporte: entregar un nuevo papel al Estado: agente económico reconocido y necesario.

La economía de guerra significó el progresivo restablecimiento del pleno empleo y una renovada confianza en las posibilidades del capitalismo norteamericano. La única sombra que oscurecía el dorado porvenir era el temor a un desplome económico en tiempos de paz. En adelante, la preocupación dominante sería cómo prolongar el auge. (Lettieri, 2001, p. 403).

La tercera Revolución Industrial supone un proceso de transformación de los procesos productivos, a través de la adopción de los avances tecnológicos, que dé lugar a la aparición de exceso de producción; por lo tanto, se hace necesario implementar estrategias que permitan incrementar el consumo. Los mercados se reducen, a la vez que aumenta la producción, lo cual genera una gran competencia entre las empresas, y hace de la

⁶³ Ley de ajustes agrícolas o Agricultural Adjustment Act

⁶⁴ Corporación financiera para la reconstrucción o Reconstruction Finance Corporation

⁶⁵ Administración Nacional de Recuperación o National Recovery Administration

publicidad, la racionalización de los procesos de producción, la atención al cliente, la búsqueda por incrementar la iniciativa de los empleados; estrategias novedosas y necesarias para enfrentar un mercado cada vez más abarrotado.

4.3.1 Tercer Libro Emblemático: CONTROL ECONÓMICO DE LA CALIDAD DE PRODUCTOS MANUFACTURADOS de Walter Shewhart (1931).

Durante el renovado auge industrial, empezaron a aplicarse varias innovaciones dentro de las organizaciones norteamericanas. Una de ellas es la obra de Walter Shewhart: *Economic control of quality of manufactured products* (Control económico de la calidad de productos manufacturados), publicada en 1931; y editada, luego, en español en el año 1997. En este libro, planteó los principios básicos del control de calidad, fundamentados, sobre todo, en el uso de métodos estadísticos, que incluían la descripción de gráficos de control estadístico de la calidad. De esta manera, proporcionó un método para controlar económicamente la calidad en medios de producción en masa. Su trabajo buscó desarrollar una base científica para alcanzar el control económico de la calidad, por medio del establecimiento de los límites de control, que indicaran cuándo la calidad de un producto varía más de lo que se considera económicamente deseable. Estableció los fundamentos de la disciplina moderna del control de calidad; estos conceptos aún continúan vigentes.

Para Shewart, su interés primordial fueron los métodos estadísticos, sin embargo, estuvo muy consciente de los principios de la ciencia de la administración y del comportamiento. En efecto, es la primera persona en reflexionar sobre los aspectos filosóficos de la calidad; la presentó como un área de múltiples dimensiones.

Después de Shewart, entre 1941 y 1942, se aprobaron y publicaron los “Estándares Z”, conocidos como los estándares de la Guerra. Eran manuales que enfocaban el uso de los Gráficos de Control de Calidad para el análisis de datos, y se aplicaron en los métodos de producción.

Los militares estadounidenses, durante la Segunda Guerra Mundial, usaron procedimientos estadísticos de muestreo y establecieron requisitos y normas estrictas de selección para sus proveedores, a través de tablas de muestreo (MIL-STD). Esta acción potenció la gestión de proveedores, la planificación, el control y la distribución física de la producción a unos niveles nunca experimentados hasta ese momento.

Al final de la guerra, el desarrollo del Control de Calidad -como elemento y estrategia básica en la producción industrial- se hacía evidente con la publicación de la primera revista sobre el tema: **Industrial Quality Control** (1944), unido a la fundación, en Estados Unidos, de la *American Society for Quality Control (ASQC)*, en 1946.

Además, en 1947, se conformó la Organización Internacional para la Normalización (ISO), compuesta por delegados de 25 países, con el objetivo de facilitar la coordinación internacional y la unificación de estándares industriales. Desde la década del 50 hasta el 70, las innovaciones, en materia de estandarización y normalización, fueron mediadas por el sector bélico y militar (la MIL-Q-9858⁶⁶ y la MIL-I-45208⁶⁷), las regulaciones 10 CFR 50 y 10 CFR parte 830⁶⁸ y las especificaciones AQAP⁶⁹ de la Otan; entre otras. En los años siguientes, se desarrollaron normas especiales para diferentes sectores y áreas productivas, como el campo energético; esto creó, en algunos casos, duplicidad de procedimientos y controles.

En 1974, se publica en Inglaterra, la norma para el Aseguramiento de la Calidad **BS 5179**; años después, en 1979, se publica la BS 5750, considerada la precursora de la ISO 9000. En 1987, la Organización Internacional para la Normalización presentó **la primera edición de la Norma ISO 9000**. Esta norma es revisada y actualizada cada cinco años para asegurar que cumpla con las necesidades de los usuarios.

⁶⁶ Establecida en 1950, determinó los requerimientos de los proveedores bajo un sistema auditable.

⁶⁷ 1950, fue una norma específica para la inspección

⁶⁸ Normas para el aseguramiento de la Calidad en el sector nuclear.

⁶⁹ 1968, Allied Quality Assurance Procedures (Aseguramiento de calidad para los procedimientos de los aliados), para ser aplicada a los insumos militares

Al terminar la Guerra (en 1945), hubo grandes pérdidas humanas y cuantiosos daños materiales (cerca de 55 millones de muertos y buena parte de Europa y Japón destruidos). Estos resultados llevaron a profundos cuestionamientos sobre el llamado proyecto civilizatorio de la modernidad. La Guerra, con sus descarnados resultados, permitió cuestionar el papel del Progreso, de cara a su propio poder de destrucción y depredación (el progreso en entredicho).

Nisbet señala que existe un vínculo entre la confianza en el Progreso, en general y el progreso económico. Sin embargo, a partir de la segunda mitad del siglo XX, se hace visible un sentimiento de temor y desconfianza hacia los resultados de un crecimiento económico, que no tenía limitaciones en el uso de los recursos naturales, o carecía de valores éticos y morales que lo guiaran.

Esta idea logró cuestionar uno de los elementos básicos de la idea del Progreso: el carácter invariable de la naturaleza, que invitaba a ver el futuro como una etapa superior, ya que se contaba con la experiencia acumulada de las generaciones anteriores. A partir de 1950, la idea de la “escasez” se hace evidente; creó un espacio para reflexionar sobre el verdadero costo del Progreso, basado en las innovaciones tecnológicas y el crecimiento continuo. La certeza sobre la necesidad de hacer un uso restringido de los recursos naturales, como estrategia para proteger el planeta y la humanidad, genera, entonces, un límite en el Progreso, que hasta ese momento se había visto en aumento. Así, se inicia el surgimiento de movimientos ecologistas, conservacionistas, ambientalistas, modelos de reciclaje; entre otros. Como también, la aparición de grupos y comunidades que muestran una clara desilusión hacia el Progreso, como las comunas Hippies.

Según los planteamientos de Nisbet, en el siglo XX, se presentó un fuerte desarraigo por la fe religiosa, el cual, para este autor, ha sido parte de la formación de la Idea de Progreso. Fueron reemplazadas, en principio, por ideas filosóficas y científicas, como el marxismo o el freudismo. Una vez estas corrientes también fueron rebatidas, la Idea de Progreso empezó a debilitarse.

Pese a la crisis dogmática, la búsqueda por alcanzar el progreso económico continuó. Entonces, se inició un periodo de cambios tanto en la política económica internacional como en la economía empresarial, con la finalidad de superar el mal momento económico. Los gobiernos adoptaron las políticas del Estado de bienestar, mientras que los proyectos productivos industriales desarrollaron **sus propias estrategias en torno a la Calidad**, para alcanzar mayores niveles de producción. Todo esto se hizo de la mano de las propuestas de Taylor, Ford, **Shewart, Crosby, Feingenbaum, Juran, Deming, Ishikawa**; entre otros. Algunas de estas estrategias serían permeadas -con el paso del tiempo- por ideas que buscaban racionalizar el Progreso material, como las políticas ambientalistas y de reciclaje. Sin embargo, el objetivo primordial de mantener un crecimiento productivo, en constante aumento, se continuó sosteniendo. Así lo expresaba el presidente Truman en 1949:

(...) Una mayor producción es la clave para la prosperidad y la paz. Y la clave para una mayor producción es una aplicación más amplia y más vigorosa del conocimiento científico moderno y técnico (...) esperamos contribuir a crear las condiciones que conduzcan eventualmente a la libertad personal y la felicidad de toda la humanidad.⁷⁰

La necesidad de continuar con el crecimiento económico se justificó tras el fin de la Guerra (El Progreso económico una herramienta para la paz), en dos grandes temores que guiaron las acciones de los dirigentes y líderes del momento: uno, el temor hacia el avance socialista y dos, la posibilidad en el mundo capitalista de caer en una nueva crisis económica.

Con la clara delineación de dos bandos, en cabeza de potencias con intereses económicos opuestos, se elevó el firme temor de un inminente enfrentamiento entre Estados Unidos y la Unión Soviética. Este temor -ante la “amenaza” socialista, unido al posterior desarrollo soviético de armas nucleares- creó años de tensión política conocidos como la “Guerra fría”. Pero, también, impulsó cambios económicos y políticos que permitieron

⁷⁰ Harry S. Truman (1949-1953) discurso de investidura 1949.

continuar con el desarrollo de la producción industrial; esta vez, con la suma de medidas y políticas que empiezan a tomar en cuenta al trabajador como individuo.

La posguerra dio paso a una contundente intervención del Estado en los países capitalistas, buscando planificar y controlar la movilización de los recursos tanto humanos como productivos. Se crearon organizaciones, comités y programas militares, se aplicaron técnicas para la distribución de alimentos, combustibles, energía eléctrica. Esta intervención del Estado permitió consolidar el desarrollo de carácter bélico, y creó millones de puestos de trabajo y la construcción de importantes innovaciones tecnológicas.

La política económica mundial dio un giro importante al adoptar las teorías promulgadas por Keynes, que buscaban elevar el consumo por medio de la intervención indirecta del Estado; medidas que se aplicaron durante las décadas del 50 y 60, como la mejor vía para continuar con la fascinación del crecimiento sostenido. Estas medidas económicas consolidaron el papel del Estado, como regulador de las actividades económicas y de servicios, conocidas como el “Estado de Bienestar”. Se caracterizaron porque:

- “El Estado asumía la responsabilidad de garantizar el empleo, como objetivo fundamental de sus políticas macroeconómicas.
- Asumía un compromiso social con los sectores más desprotegidos, para garantizar la equitativa distribución de los bienes sociales y lograr igualdad de oportunidades que el Estado Liberal ortodoxo nunca pudo asegurar.
- Política fiscal progresiva que no gravaba el consumo, sino las riquezas.
- Rol de árbitro de los actores sociales, en particular, de los miembros del capital y el trabajo.
- Estado productor de bienes y servicios. Esta variable se generalizó en Europa, pero no en EE.U.U.” (Lettieri, 2001, p. 425).

Como parte de la estrategia -para evitar una nueva crisis económica- se dio inicio a la constitución de organizaciones de carácter multilateral, como: el Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Mundial, la Organización Mundial del Comercio (OMC⁷¹) y la Organización de las Naciones Unidas (ONU), con objetivos de naturaleza más política. Estas decisiones buscaban disminuir las fluctuaciones económicas, al tiempo que preparaban a los países afectados por la Guerra para iniciar el proceso de reconstrucción. Además, lograron hacer visible la posición de liderazgo, ahora asumida por Estados Unidos.

El FMI (1945) fue constituido bajo el liderazgo de Keynes, reconocido economista británico, que logró convencer a los magnates económicos y a las grandes potencias Aliadas, para que formaran el Fondo, con el objetivo de fortalecer los intercambios internacionales y crear un sistema monetario individual. Keynes y Dexter White, economista del Tesoro de Estados Unidos, concluyeron que la búsqueda de la competitividad, a través del uso de medidas devaluacionistas y restrictivas, había devastado la economía, y que la “Depresión” era el origen de la Guerra. Ellos consideraron que (White Keynes, 1936 en Lettieri, 2001, p. 239):

[La] prosperidad se alcanza a través de la expansión equilibrada del comercio mundial, de la estabilidad de los tipos de cambio, de la restricción de las devaluaciones competitivas entre los países miembros y de la corrección ordenada de las dificultades de la balanza de pagos.

El Banco Mundial (WB), creado en 1945, fue constituido por un conglomerado de organismos: el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF), la Asociación Internacional de Fomento (AIF), la Corporación Financiera Internacional (CFI), el Organismo Multilateral de Inversiones (OMGI), el Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones (CIADI). El BIRF -como encargado de la función crediticia- se encargó de entregar la ayuda financiera para la reconstrucción de Europa y Japón. A partir de 1949, el presidente Truman, de Estados Unidos, propone facilitar el acceso del progreso tecnológico y económico a los países menos desarrollados, y no sólo a

⁷¹ Conocida antes de 1994 como: Acuerdo General de Aranceles y Aduanas fundada (GATT), fundada en 1947.

los afectados por la Guerra. Por este motivo, se crean instituciones crediticias para los bloques regionales, ubicados en África, Asia y Oceanía. En América, se funda el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en 1959.

Entre las medidas -para estabilizar la economía- se encontraba la necesidad de reconstruir las zonas destruidas en Europa y Japón. Así, se conformó el Plan Marshall (1945-1947), liderado por Estados Unidos, con la participación de Canadá. En sus comienzos, consistió en ayuda humanitaria -desde Estados Unidos- a través de alimentos, provisiones sanitarias, reconstrucción de viviendas, actividades. Inicialmente, esta acción la realizaron las Fuerzas Armadas Norteamericanas; luego, lo hizo la recién creada ONU. Más adelante, se concentró en la entrega de ayuda económica por medio de la Organización Europea para la Recuperación Económica (OECE).

En Japón, se implementó el Plan Dodge⁷² (1949), consistente en las inyecciones de capital y transferencia de tecnología avanzada proveniente de Estados Unidos. Estas medidas buscaban lograr, en un primer momento, la autosuficiencia nacional. La decisión de Estados Unidos de apoyar la reconstrucción de Japón fue por la importancia estratégica que representaba este país, respecto al mundo bipolar de la posguerra: estaba muy cerca del bloque soviético y de la China comunista. Japón se convirtió, entonces, en un aliado para evitar el expansionismo soviético en la región del sudeste de Asia. A cambio de su permanencia militar definida, Estados Unidos entregó a Japón y a Corea del Sur. Este representaba un acceso comercial preferencial para sus mercados, porque toleraba políticas de tipo proteccionistas y mercantilistas, a diferencia de su accionar frente a Latinoamérica.

El Japón de la Posguerra le tocó enfrentar diversos problemas como: los altos niveles de desempleo, la pérdida de una cuarta parte de la riqueza nacional, la destrucción de sus industrias y viviendas y una inflación creciente. Con las transferencias de capital y tecnología de Estados Unidos, se impulsó -de nuevo- el desarrollo de las industrias

⁷² Presentado por Joseph Dodge (Banquero y asesor económico norteamericano), tuvo por objetivo poner fin a la inflación mediante el equilibrio del presupuesto del Estado y el aumento de los impuestos

químicas, pesada y armamentística. Durante la Guerra de Corea (1950), Estados Unidos invirtió cerca de 23 mil millones de dólares en gasto militar, apoyó la reapertura de las fábricas de armas japonesas e impulsó el comercio de este país con el Sudeste asiático; además, promovió el cumplimiento de los “tratados de reparación”, en los cuales Japón entregaba artículos y servicios a los países que había ocupado durante la Guerra.

Durante este periodo, Japón adopta el modelo de las democracias occidentales, bajo la presión de Estados Unidos, y lleva a cabo grandes reformas en materia educativa, social y económica: a) una agraria que distribuyó el 70% de las tierras cultivables, b) una en educación, enfocada en la formación tecnológica y científica. Además, buscaba la modernización de la industria (esta acción se facilitó porque estaba concentrada en pocas manos), primero, por medio de los recursos tecnológicos recibidos desde Estados Unidos y sus especialistas; luego, a través de la construcción de su propia tecnología.

Se crearon, también, instituciones internas de tipo económico a partir de 1946, como: el Consejo de Estimulación Económica, para coordinar la producción; el Banco de Reconstrucción, para canalizar el capital para algunas industrias; el Consejo de Estabilización Económica (1948), cuyo objetivo era elevar los niveles de producción y el Ministerio de Industria y Comercio Exterior (1949) que buscaba facilitar el intercambio internacional. Se generaron -junto a estas reformas- cambios sociales definitivos que impactaron y reformaron algunas de las tradiciones sociales, como la igualdad legal entre hombres y mujeres, el reconocimiento del sindicalismo, el desplazamiento de la mano de obra hacia los centros industriales; entre otros.

La aplicación de estas medidas fue ostensiblemente efectiva, tanto en Europa como en Japón. Hacia 1950, todos los países de la Europa Capitalista lograron sobrepasar el máximo nivel de PIB per cápita que tenían antes de la Guerra, exceptuando a Bélgica y España (Catalán 119). A partir de 1960, Japón logró el desarrollo de industrias de tecnología avanzada. En 1970, inició una política exportadora hacia el Sudeste asiático, Filipinas y Tailandia. A raíz de la crisis del petróleo, disminuyó su crecimiento, pero se

concentró en el desarrollo de la industria enfocada hacia la innovación; así, se convirtió, en 1980, en un exportador de capitales; buena parte de ellos los invirtió en Estados Unidos.

4.3.2 Cuarto Libro Emblemático: CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD. LA SALIDA DE LA CRISIS de Deming. (Original: OUT OF THE CRISIS. Quality, Productivity and Competitive Position).

La primera edición se realizó en 1982; la segunda, en 1986, por MIT Press (507 páginas) y la tercera, traducida por Jesús Nicolau y Mercedes Gozalbes Ballester (412 páginas), fue publicada en 1989, por ediciones Díaz de Santos S.A. Deming los convenció de que la calidad japonesa podría convertirse en la mejor del mundo con los métodos que él proponía. Deming encontró -en Japón- reconocimiento, respeto y receptividad por sus ideas que no había hallado en Estados Unidos; su relación con este país se volvió muy importante para su carrera. Hoy en día, existe un premio a la Calidad que lleva su nombre, el cual se otorga para exaltar la labor de las empresas que persiguen la excelencia. Sus enseñanzas fueron rápidamente acogidas por los ingenieros y científicos japoneses, quienes encontraron nuevas aplicaciones y diseñaron nuevos procesos para mejorar los niveles de producción y Calidad.

Parte del éxito económico, alcanzado por Japón, provino de la adopción de nuevas técnicas de producción industrial; estas ideas se generaron en Estados Unidos y, luego, se desarrollaron dentro de las organizaciones japonesas. El intercambio tecnológico -entre ambos países- inició con el Plan Dodge, y contó con la participación de importantes personalidades del mundo industrial norteamericano:

- **Edwards Deming** participó en el primer censo de la posguerra en Japón (1947), invitado por el General McArthur, **a título de instructor**. Su trabajo consistió en realizar varias conferencias sobre la importancia de llevar la Calidad a las organizaciones. Años más tarde (1950), vuelve como invitado de la **JUSE** (Union of Japanese Scientists and Engineers) para hablarles a los principales hombres de negocios del Japón, quienes estaban interesados en efectuar la reconstrucción de su país, después de que terminó la Segunda Guerra Mundial, e intentaban entrar en los

mercados extranjeros, con la intención de cambiar la reputación del Japón, pues se decía que producían artículos de calidad inferior.

- **Kaouru Ishikawa** fue uno de los primeros japoneses en ganar reconocimiento internacional, con sus planteamientos sobre la Calidad, especialmente, en referencia a los “**Círculos de Calidad**”. Con Ishikawa, llegaron otros estudiosos con nuevas aplicaciones y enfoques para el Control y la Gestión de Calidad. Esto llevó a Japón -en 1980- a convertirse en la primera potencia económica mundial. Entre los estudiosos, se destacan: 1. **Feigenbaum, A. V.** (1963). Control Total de la Calidad: Ingeniería y Administración. México: Compañía Editorial Continental, 2. **Ishikawa, K.** (1986). ¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa. Bogotá: Editorial Norma. 3. **Imai, M.** (1989). KAIZEN: la clave de la ventaja competitiva japonesa. México: Compañía Editorial Continental. 4. **Juran, J.M.** (1990). Juran y la planificación para la calidad. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. 5. **Crosby, P.** (1994). Completeness (Plenitud) Tomo I. Bogotá: McGraw-Hill/Interamericana, S.A. Estos son los otros Libros Emblemáticos.

Japón logró remontar la crisis económica (la que vivió tras su derrota en la Segunda Guerra Mundial), a pesar de no poseer importantes recursos naturales ni energéticos. En efecto, centró todo su esfuerzo en la mejora de su producción, y pudo entrar en el competitivo mercado de las potencias occidentales, a través de la táctica de la Calidad Total. Su estrategia económica terminó incluso siendo exportada hacia otras empresas, en distintos lugares del mundo occidental. En otras palabras, el perdedor de la Guerra logró competir con su antiguo adversario, pero ahora en el campo económico.

4.4. LOS TEXTOS EMBLEMÁTICOS DE ORIENTAN LA ESTANDARIZACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

A partir de lo anterior, se pudieron identificar los textos emblemáticos que orientan la llamada “Filosofía de la Calidad”⁷³, los cuales se reseñan en el orden en que se editaron:

4.4.1 Principios de la Administración Científica (Original: *The Principles of Scientific Management*) de Frederick Winslow Taylor.

La primera edición la hizo Edigrama (234 páginas), en **1911**. En 1985, lo imprimió la Editorial Herreo Hermanos (en 278 páginas). En la actualidad, tiene más de 7 ediciones en español. Este texto aborda la organización del trabajo y de la producción, y se instauran reglas, sistemas contables y de medición, con el propósito de elevar la productividad del trabajo y los volúmenes de producción. Indudablemente, contribuyó al desarrollo de las fuerzas productivas, puesto que mejoró tanto la eficiencia del factor trabajo como el rendimiento de los medios de producción. Desde esta perspectiva, debe situarse como un gran aporte para el desarrollo industrial. Sus descubrimientos se derivan de la aplicación del método científico, respecto al proceso productivo. Taylor observa y experimenta acerca de tiempos y movimientos, estandarización, especialización de tareas, controles, medición y organización y dirección del administrador.

4.4.2 Mi vida y mi obra (Original: *My Life and Work*), de *Henry Ford*.

Editado en Barcelona por Orbis S/F, en **1925**, en forma rústica, con 389 páginas. Fue traducido al español por Francisco Brumant, en Ediciones Peuser, 1958. William A. Ford fue el inventor del fordismo, un sistema que se creó fabricando un gran número de automóviles de bajo costo, mediante la producción en cadena. Sin lugar a dudas, otras de las innovadoras técnicas del fordismo son: el desarrollo de la cinta de producción a gran escala, la utilización de maquinaria especializada y muchos trabajadores -con salarios

⁷³ Se distingue el nombre que comúnmente se relaciona con la Calidad y es la de “Filosofía de la Calidad”, en el que se distingue la noción de estandarización a la que hace alusión la investigación, sin determinar la veracidad con el marco referente sobre la afirmación contundente como Filosofía.

elevados- que pudieran comprar los autos que ellos mismos producían. El texto expone dicho sistema.

4.4.3 Control económico de la calidad de W. A. Shewhart.

(Original: Economic control of quality of manufactured product, cuya primera edición fue realizada por D. Van Nostrand Company (INC), en 1931), de **W.A. Shewhart**. Ediciones Díaz de Santos, S.A sacó la primera edición en español, en 1980. El autor estableció, en este texto, los fundamentos de la disciplina moderna del control de calidad, que actualmente siguen vigentes. Shewhart comenzó intentando desarrollar una base científica para alcanzar el control económico de la calidad, por medio del establecimiento de los límites de control, los que indican cuándo la calidad de un producto varía más de lo que es económicamente deseable.

4.4.4 Control Total de la Calidad (Original: Total quality control) de **Armand Vallin Feigenbaum**.

La primera edición en inglés fue en **1961**, realizada por la Editorial McGraw-Hill Book Company, INC-New York. La primera edición en español fue 1963; con varias reimpressiones en 1967, 1969, 1971, 1972, 1974 (730 páginas), 1975, 1977. Las realizó la Compañía Editorial Continental S.A., y las tradujeron Enrique González L. y Domingo M. López, en 1991 con 871 páginas y en 2000, 922 páginas. El libro destaca varios puntos: a) el papel relevante que desempeñan los aspectos de calidad en la satisfacción del cliente y, como consecuencia, en la obtención del éxito; b) La calidad es un estilo de vida empresarial, una forma de administración, c) El control de la calidad total (C.C.T.) afecta toda una organización e incluye la implementación de actividades de calidad orientadas al consumidor. Esta última es una responsabilidad fundamental de la dirección general, así como de las principales operaciones de marketing, ingeniería, producción, relaciones industriales, finanzas y servicios, y de la función de control de la calidad -en sí misma- en los niveles más económicos. La definición de Feigenbaum, acerca del control de la calidad total, está enmarcada en una calidad total que significa estar orientados hacia la excelencia, antes que hacia los defectos.

4.4.5 ¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa (Original: What is total quality control?).

The japanese way, cuya primera edición la sacó, en **1981**, Prentice Hall, INC, y David J. Lu la tradujo del japonés al inglés) de **Kaoru Ishikawa**. Existe una segunda edición, sacada 1985 con versión en español, hecha por Editorial Norma S.A.; traducida por Margarita Cárdenas y con Revisión técnica hecha por Hugo Salazar Marciales. La tercera edición se hizo en 1986; en 1989-1997, se hicieron 11 reimpresiones, por Ediciones Versalles (209 páginas). Ishikawa, impulsador del proceso permanente de mejoramiento, presenta -en este libro- la filosofía y las experiencias japonesas en este campo y su posible adaptación en otros países. Explica cómo el control total de la calidad solo es posible cuando la gerencia se compromete en el proceso y todo el personal se responsabiliza del autocontrol, para eliminar, prácticamente, la inspección. Los beneficios que trae la adaptación de este concepto se reflejan en un mejoramiento del ambiente de trabajo, disminución de costos y una mejor posición competitiva. Ishikawa explicó el interés y el éxito de los japoneses en la calidad, basándose en la filosofía del kanji (escritura de letras chinas), puesto que la dificultad de su aprendizaje favorece los hábitos de trabajo preciso. La base filosófica de sus ideas es de tipo roussoniano: el hombre es bueno por naturaleza, y se implica positivamente con aquello que le afecta. Por ello, Ishikawa critica el modelo productivo de occidente, en el que el trabajador recibe un trato irrespetuoso hacia su dignidad humana. El taylorismo y fordismo, bases técnicas de los modelos occidentales vigentes en ese momento, se desarrollaban a partir de concepciones en las que el hombre es malo por naturaleza; el trabajador era reducido a un objeto desechable, a un robot que cumplía las órdenes de los jefes. Para romper esa dinámica, Ishikawa intentó conseguir el compromiso de los obreros como personas: según él, solamente así, los trabajadores tendrían interés en mejorar la calidad y la producción.

4.4.6 Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. (Original: Out of the crisis. Quality, Productivity and Competitive Position) de W. Edwards Deming.

La primera edición se hizo en **1982**; la segunda, en 1986, por MIT Press (507 páginas); la tercera, en 1989, por Ediciones Díaz de Santos S.A., traducida por Jesús Nicolau y Mercedes Gozalbes Ballester (412 páginas). Deming examina dos de las cuestiones centrales con que se enfrenta la industria: cómo incrementar la productividad sin sacrificar la calidad y cómo apoderarse de los mercados de la competencia. Es un libro de orientación práctica, con abundantes ejemplos, dirigido a los gerentes, tanto de las empresas de fabricación como de servicios. Este autor poseía, en el momento de editarlo, una gran reputación mundial, por haber planteado que las técnicas de control del proceso para la calidad son el camino para competir con éxito en la nueva era económica. Es ampliamente aceptado que sus trabajos -con los directivos japoneses- contribuyeron en la envidiable reputación que éstos tienen de fabricar artículos de calidad.

4.4.7 Juran y la planificación para la calidad (Original: Juran on planning for quality) de J. M. Juran.

La primera edición fue en **1988**, por Juran Institute; la segunda, en 1990, por Ediciones Díaz de Santos, S.A. (299 páginas). Este libro fue diseñado para ayudar a las empresas a dominar el proceso de planificación de la calidad y así evitar, en primer lugar, que se creen productos y procesos deficientes. Juran remarcaba que la Calidad, como atributo de toda empresa, no debe ser relegada a las acciones de un solo Departamento creado para asegurarla. Decía que debe ser parte del proceso de elaboración o prestación de los bienes o servicios, con el serio compromiso de todo el personal para alcanzarla de manera preventiva; es decir, no esperar que se detecten defectos para evitarlos. La consecución de la Calidad no se delega, sino que todos debemos ser protagonistas para alcanzarla. Deberá ser una filosofía que sostenga el comportamiento de todos en la empresa. Uno de los planteamientos valiosos de Juran es: el ser humano es incorporado de manera vital y directa en el arte de lograr Calidad, en cuanto es parte de un proceso de auto-supervisión individual y directa. La Misión de Juran y la Planificación para la Calidad es: a) crear la conciencia de la crisis de la calidad, b) identificar el papel de la planificación de la calidad en esa crisis, c)

revisar prioritariamente el enfoque de la planificación de la calidad, d) establecer un nuevo enfoque de la planificación de la calidad, e) suministrar formación sobre cómo planificar la calidad, utilizando el nuevo enfoque.

4.4.8 KAIZEN: la clave de la ventaja competitiva japonesa, de Masaaki Imai.

La primera edición en español la hizo, en **1989**, la Compañía Editorial Continental; la segunda edición en español se hizo en 1996, por la Compañía Editorial Continental (300 páginas). Los conceptos que hoy han pasado a ser parte de la cultura administrativa internacional -"círculos de calidad", "cultura empresarial", "mejoramiento continuo", "enfoque hacia el cliente", justo-a-tiempo"- aparecen explicados (en este libro) como instancias de un único concepto básico: el Kaizen. En el inicio, el autor resume la diferencia fundamental entre el concepto Kaizen, es decir, la administración "a la japonesa" y la filosofía administrativa occidental: mientras que la primera se orienta a los procesos, la segunda pone el énfasis en los resultados. En los capítulos y apéndices de Kaizen, Imai expone, en detalle, en qué consisten las prácticas que han adoptado algunas de las compañías japonesas más importantes (Ricoh, Nissan, Toyota, Canon, Matsushita, Kayaba, Komatsu, Kobayashi Kose) para asegurar su permanencia en el mercado; por ejemplo, la satisfacción más completa posible de las expectativas de los consumidores.

4.4.9 Completeness (Plenitud) calidad para el siglo XXI de Philip B. Crosby.

La primera edición se realizó en **1992**; la primera edición en español salió en 1994, por la Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A., traducida por Guadalupe Meza Staines (275 páginas). En esta obra, se enfatiza en el reconocimiento de la calidad como la columna central de una organización; las finanzas, como su nutrición y las relaciones, como el espíritu. Hoy, se impone una visión integral y total de la empresa; si esto no se da, se estarían repitiendo viejas maneras de hacer las cosas que perdieron su validez, no tanto por ser viejas sino por estar ligadas a un contexto y un ambiente que se han modificado sustancialmente. El texto inicia con reflexiones acerca de los acontecimientos mundiales que acompañan el surgimiento de la calidad y de la productividad como valores inherentes a un nuevo estilo de vida. Luego, se plantean, claramente, las definiciones y las estrategias para gerenciar con calidad total. Por último, se exhiben los instrumentos que le ayudarán

al empresario a emprender el camino inevitable de ser competitivo y permanecer en el mercado.



Figura 3. Relación entre los autores y principales ideologías
Fuente: Elaboración propia, 2013

4.5. EL ANÁLISIS DEL DISCURSO SOBRE EL TEXTO IDENTIFICADO COMO CENTRAL: CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD. LA SALIDA DE LA CRISIS, DE EDWARD DEMING

Entre los textos identificados como emblemáticos, se destaca **Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis** (El original: Out of the crisis. Quality, productivity and competitive position). Se editó, por primera vez, en 1982, y su traducción al español se realizó en 1989. Esta elección se hizo no solo por su autor, **W. Edwards Deming**, el “Padre de la Calidad” (posiblemente, el pensador más influyente que ha existido sobre Management), sino porque su libro identifica la propuesta ideológica de base, sobre la cual se cimienta la Estandarización para las organizaciones.

4.5.1 El Género Discursivo.

Los géneros discursivos son una serie de enunciados del lenguaje estables que son agrupados porque tienen ciertas similitudes en su contenido temático, su estilo verbal, y su composición. Con base en esto y, como primer paso, es pertinente aclarar que este análisis para el caso del texto en análisis, **Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis**, tiene, como base, el *Género discursivo Académico – Administrativo*, en el cual se exponen 14 puntos que W. Edwards Deming llama “Principios” básicos para la transformación de la industria americana. Este texto está orientado a enseñar -a ingenieros y altos ejecutivos americanos- los conceptos y metodologías de gerencia de calidad.

Lo anterior se sustenta en lo siguiente: la comunicación discursiva, o situación de comunicación, da cuenta de un tipo de contrato social de habla, cuya intención, desde el autor, es presentar los 14 puntos transformadores de la industria americana. No es suficiente tan sólo resolver los problemas grandes o pequeños. La adopción y la actuación sobre los 14 puntos es una señal de que la dirección tiene la intención de permanecer en el negocio y apunta a proteger a los inversores y los puestos de trabajo. El sistema - conformado por dichos principios- formó la base de las lecciones que se dieron a los altos directivos de Japón en 1950 y en los años siguientes. Los 14 puntos sirven en cualquier organización, tanto en las pequeñas como en las más grandes, en las empresas de servicios y en las dedicadas a la fabricación, incluso sirven para una división de una compañía.

Edwards Deming practicó una exitosa consultoría por más de 40 años. Entre sus clientes están algunas de las más importantes empresas manufactureras, telefónicas, de transporte, hospitales, firmas de abogados, diversas industrias, universidades. También, formó parte de prestigiosos colegios y asociaciones, asesoró incluso a muchas organizaciones gubernamentales. El impacto del doctor Deming -y sus enseñanzas en las empresas americanas de manufactura y servicios- ha sido tan profundo que más allá de treinta años de distancia, esos principios siguen siendo actuales y de gran valor. Creó una verdadera revolución de la calidad que ha contribuido a la hegemonía americana en el competitivo mundo que hoy enfrentamos.

El tema y dominio del texto son la calidad, productividad y, en consecuencia, la competitividad; sus interlocutores son los ingenieros y altos ejecutivos. Deming, como autor del texto, construye la imagen del locutor que indica, instruye y enseña. Esto responde a su gran reputación en el momento de editar el texto. Su reconocimiento se debe a que estableció las técnicas de control del proceso para la calidad, como el camino para competir -con éxito- en la nueva era económica.

La palabra “Educar” y sus acepciones hacen referencia al concepto de “Formar”, en sus diferentes significados, y la palabra “Pedagogía” tiene la “Formación”, como esencia. Resulta interesante observar cómo estos términos cobran vida en las enseñanzas de Deming; de hecho, los ejemplifica en las situaciones particulares de administración de la organización. Es decir, no solo los mira en su dimensión pedagógica, sino también en el contenido de sus enseñanzas. Detrás de sus enseñanzas, existe una pedagogía tendiente a la formación de las personas, para inducir cambios profundos en sus vidas. Su liderazgo e influencia en el mundo occidental, prácticamente, produce una partición en el tiempo: antes y después de W. Edwards Deming, el “Padre de la Calidad”.

La pedagogía es el campo que interesa en un discurso académico, puesto que estudia los diferentes métodos de enseñanza desde una óptica valorativa, es decir, traspone la didáctica (que estudia los diferentes modos de enseñanza) al discurso académico, para darle eficacia y propone estrategias para mejorar su efectividad. Deming utiliza enfoques diversos como una muestra de la amplitud en el tema de la Estandarización. Expone la Estandarización, como un conjunto de géneros, que comparten -de alguna manera- rasgos contextuales: a) el estatus enunciativo del discurso, b) el lugar social, constituido por los diferentes ámbitos de la posición académica que impone el autor, la cual está relacionado con el ambiente de la producción y de contacto con el cliente, c) la intención comunicativa de carácter didáctico en la que presenta los 14 principios, d) la relación entre los ejecutivos e ingenieros de las organizaciones en las que él interviene: sitúa a sus educandos en relación con los ejemplos de éxito presentados, usa estatus similares o diferentes; de esta manera, determina la garantía de aplicación de los principios. Los canales de transmisión prioritarios que usa son: el oral y el escrito.

Para indicar, con propiedad, el *género académico pedagógico* identificado, se recopiló lo expresado por el autor, E. Deming y se concluye con estos siguientes interrogantes:

¿Cuál es el modelo pedagógico de Deming?

¿Cuáles son sus principios educativos?

¿Qué enseña Deming?

¿A quiénes enseña?

¿Cómo enseña?

La respuesta a estos interrogantes está en el análisis de los temas incluidos en el texto. Con base en ellos, es posible imaginar y trazar la siguiente hipótesis acerca de lo que el autor planteaba: su trayectoria educativa -que en los días de su juventud, parte de la meditación sobre la humanidad y de sus vivencias personales- le ha permitido gestar silenciosamente firmes intuiciones, elevados ideales, un esquema básico de ideas; de esta manera es como logra esbozar un proyecto educador para realizarlo a través del tiempo.

W. Edwards Deming fue posiblemente el pensador más influyente que ha existido sobre Management. Su credibilidad procede de haber revolucionado grandes empresas y naciones enteras. Se formó como físico-matemático, con un doctorado de la Universidad de Yale. Su carrera se extendió siete décadas, durante las cuales fue un físico respetado, un renombrado estadístico y un experto en muestreo. Fue el preeminente experto mundial en calidad y un profundo pensador sobre Management: revolucionó su teoría y práctica, en Japón y en el mundo occidental. Su precisión matemática y sus conocimientos sobre estadística y sobre el papel de la teoría en la ciencia, unidos con su profundo humanismo y su comprensión del papel de las personas en las organizaciones, le permitieron entender, como nadie, las organizaciones empresariales.

La calidad, para Deming, había sido su gran objetivo y un compromiso de servicio; decía que todo empresario -industrial o artesano- debía tenerla desde tiempo inmemorial. Mientras muchas personas habían considerado la calidad como algo sin importancia, las figuras más importantes de la historia universal reconocían su importancia y pedían esforzarse por ella. Henry Ford y Andrew Carnegie son dos de los gigantes de la

industrialización que se enorgullecían de su atención por la calidad. Sin embargo, hacia 1920, a medida que las mediciones se hicieron más precisas y los estándares más exigentes, su importancia se hizo mayor y los métodos que utilizaban, incluso las empresas más conscientes, se volvieron insuficientes; por tanto, los 14 principios ofrecieron las respuestas a esa búsqueda de tal enfoque.

Deming, en 1951, predijo que -en cinco años- las compañías japonesas exportarían a todo el mundo y que sus competidores -en otros países- reclamarían protección arancelaria. Años más tarde, le dijeron que él era la única persona en Japón que lo había creído. Pero lo cierto es que siguieron sus instrucciones y sorprendieron al mundo batiendo la predicción de Deming en un año. En el desarrollo de su proyecto educativo, recurre a múltiples recursos y estrategias metodológicas de gran valía: exige instrucciones, presenta ejemplos, direcciona consecuencias y da alcance a los cambios necesarios sobre el ser humano, involucrados en sus principios.

4.5.2 El Contexto del libro.

En el proceso de comunicación educativa busca articular la teoría con la práctica de los saberes, la calidad, la productividad y, por ende, la competitividad. Ofrece las nociones de estandarización, las cuales aconseja (en su texto “La Crisis del 1929”) para salir de la crisis, que hubo en Estados Unidos, en la que el desplome del precio de las acciones fue extraordinariamente intenso: alcanzó tintes dramáticos. Gran número de inversionistas vio cómo su dinero -en muchos casos tomado a crédito- se volatilizó en cuestión de días. El ‘crash’ bursátil motivó una reacción en cadena en el sistema financiero. Numerosos bancos empezaron a tener problemas de solvencia y de liquidez, debido a la acentuada desconfianza en su capacidad de reembolsar a los depositantes. Las consecuencias fueron una década de deterioro del nivel de vida, de enormes cifras de desempleo, de trabajadores vagabundos deambulando de un estado a otro, huyendo de la miseria y en pos de la supervivencia. Esto para formar al alumno, el ingeniero y directivo norteamericano, y proporcionarle tanto herramientas conceptuales como habilidades fundamentales transferibles desde lo científico, tecnológicas y actitudinal. Lo anterior ha sido expuesto con

amplitud al identificar por medio del análisis histórico crítico tanto los textos emblemáticos relacionados con la estandarización, como la descripción del fenómeno de la Crisis.

Es posible pensar que la crisis a la que se refiere Deming en su texto es la “Crisis del Petróleo”, por la fecha de edición del libro (1982). Esta crisis apareció en forma intempestiva, los expertos en el tema identifican el desorden del sistema monetario internacional, como una posible contribución para su aparición. Richard Milhous Nixon, presidente de los Estados Unidos, desligó el dólar del patrón oro, en agosto de 1971. Esto lo hizo como consecuencia de la difícil situación de la economía norteamericana, durante la Guerra de Vietnam (el déficit de la balanza de pagos creció en este país y también la liquidez internacional producida por la exportación del petróleo).

En 1971, todavía el precio del petróleo era negociado por las grandes compañías petrolíferas: siete de ellas dominaban el 80% de la producción mundial. Pero, en 1973, ya no era así. Entre 1960 y 1971, el petróleo había permanecido estable en el precio y en la práctica había perdido el 20% de su valor. Al mismo tiempo, su consumo había crecido considerablemente hasta configurarse como la fuente de energía fundamental. La parte correspondiente al petróleo -en el consumo de energía- pasó de un tercio a dos tercios, en un momento en que el consumo anual de energía se triplicaba cada año. De este modo, las reservas petrolíferas descubiertas cada año eran inferiores al consumo anual. Por otra parte, los grandes países industrializados, a excepción de Estados Unidos y la URSS, eran grandes consumidores de energía, pero no la producían. Gran Bretaña y Noruega empezaron a producirla con ocasión de la crisis, gracias al descubrimiento de nuevos yacimientos en el Mar del Norte.

La importancia del petróleo -como fuente de energía principal, durante el siglo XX- condujo, en 1960, a la creación de la OPEP, tras la descolonización de muchos países productores. El estallido de la guerra árabe-israelí del Yom Kippur (1973) provocó el alza del precio del barril, debido a la ayuda que Occidente le hizo a Israel. Era la primera vez que se utilizaba el petróleo como arma política y mostró la debilidad de Europa, por su dependencia de las importaciones de crudo. Ello causó una grave crisis energética y una

inflación (alza general de los precios) que dañó seriamente las economías occidentales, aunque multiplicó la riqueza de muchos productores de petróleo. Esta situación, en especial, hace referencia a la debilidad de los gobiernos europeos que afectó la economía norteamericana. Sin embargo, los ejemplos, expuestos en su obra, no se ubican en el contexto de una alta dirección, en sintonía con nuevas ideas superiores a las economías neoliberales.

Deming exhibe (en su texto) la necesidad de orientar a los empresarios norteamericanos en la forma de gestionar las organizaciones. Sus orientaciones resaltan “la decadencia de la industria occidental” (Deming, 1982, p.15). Aconseja que, para medir la actuación de la dirección en la nueva era económica, era necesario “Adoptar una nueva filosofía”, con el fin de proteger los inversores y los puestos de trabajo. Dijo que se debían revisar los obstáculos -creados por los reglamentos y las actividades antimonopolistas gubernamentales- que impidieran la competitividad de la industria americana. Con esto, se estaba refiriendo al origen de la economía capitalista mundial, alejada de las ideas liberales. Ese Estado empieza a asumir una posición preminente como motor de la economía, siguiendo las teorías de John Maynard Keynes, las cuales estaban basadas en el aumento del gasto público, la redistribución del dinero y las facilidades monetarias (Keynes, 1936):

Los ejemplos expuestos en el texto promueven una dirección ejecutora de sus responsabilidades:

El punto de partida es que jamás se ha conseguido un impacto permanente en cuanto mejorar la calidad a menos que la alta dirección ejecute sus responsabilidades. Estas responsabilidades no cesan jamás: son para siempre. No se ha descubierto ningún atajo. En mi opinión, la primera causa del problema reside en que su propia dirección no ha aceptado sus responsabilidades, ni ha actuado sobre ellas, tal como pondrán de manifiesto con más detalle los siguientes párrafos. (Deming, 1982, p.310).

Todos los asombrosos ejemplos de este libro aparecieron porque yo estaba allí, en la línea, en el trabajo, tratando de ayudar buscando las fuentes de mejora y lo que se hacía mal. Si hubiera estado esperando que vinieran a pedirme ayuda los problemas, aun estaría esperando. (Deming, 1982, p.364).

El lector tiene que haber observado página tras página mi alegato en favor de la claridad de las especificaciones y de las instrucciones de los trabajos. Por ejemplo, el objetivo de una señal en la carretera debería ser el de ayudar a una persona extraña a que encuentre su camino. (Deming, 1982, p.369)

Todo el mundo está familiarizado con el milagro japonés, y sabe que el milagro comenzó con una conmoción en 1950. Hasta entonces, los bienes de consumo japoneses se habían ganado, por todo el mundo, la reputación de estar mal hechos y ser baratos. Sin embargo cualquier persona de nuestra Armada testificará que los japoneses sabían lo que es la calidad. Simplemente es que todavía no habían dedicado sus esfuerzos hacia la calidad para el comercio internacional (Deming, 1982, p.377).

4.5.3 Estructura del Texto

El texto posee la siguiente estructura temática, que responde a la súper estructura discursiva problema-solución. Sus temáticas son: Transformación del estilo de gestión en América, Transformación en las relaciones con el gobierno, Causas del fracaso de la dirección, Resultados a largo plazo, Bienestar de la compañía, Estabilidad del proceso de producción, La responsabilidad de la dirección es mejorar la calidad, Transformación necesaria, Teoría de la gestión (14 puntos): Instrucciones para solucionar el problema, Enfermedades mortales de la gestión, El problema, Las facetas de la calidad, El liderazgo, Los estándares y los reglamentos, La variación de los procesos. Deming trabaja con la súper estructura Problema-Solución, cuyo problema es una ideología presente en América (referencia a Estados Unidos) y la solución se encuentra en Japón. Estas aseveraciones las valida con ejemplos concretos del caso Japón.



Figura 4. La Súperestructura
Fuente: Elaboración propia, 2013

Esta estructura evidencia a dos sujetos específicos: un actor problema y un actor solución. Cada uno está construido de manera alterativa, en dos categorías: nosotros y oposición a los otros (Van Dijk, 2003). Vale preguntarse quiénes son los actores que representan cada una de estas categorías. El actor Americano (problema) es quien tiene - como estándar de dominio público- el concepto de que Calidad y Estandarización implican altos costos, por tanto, no contribuye a la productividad y, por ende, a la competitividad. En tanto que el actor Japonés (solución) conoce que cuando se mejora la calidad, mediante la estandarización, se mejora la Productividad. Todo esto lo muestra por medio de ejemplos.

La presencia, la identificación y la legitimación de estos sujetos se analiza, a lo largo del texto, con diferentes categorías: una es la referenciación y otra la agrupación de los actores, exhibida en la titulación de los capítulos y a través de las estructuras predicativas, con una imagen de cada uno de los sujetos. En primera instancia, se analizarán las titulaciones de los capítulos, de los cuales se han tomado, como muestra, dos realmente significativos: “Teoría de la gestión (14 puntos)” y Enfermedades mortales de la gestión”.

Siguiendo la lógica del análisis, se puede observar cómo cada uno de estos títulos corresponde a la estructura del texto y paulatinamente con la configuración de los sujetos:

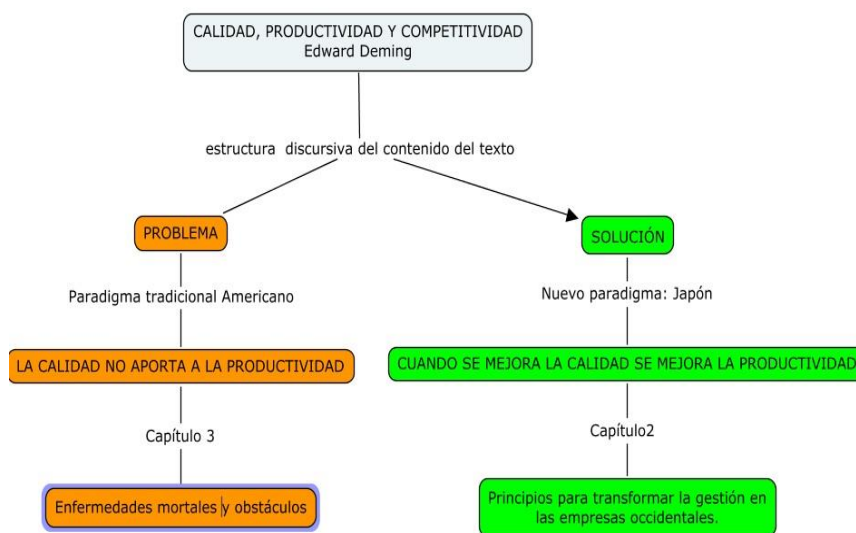


Figura 5. La metáfora del cuerpo
Fuente: Elaboración propia, 2013

El autor usa la metáfora del cuerpo, como estrategia discursiva, para legitimar los sujetos expuestos: el Sujeto que no comprende es el americano, un sujeto enfermo (como lo explica en el Capítulo 4). Luego, en Enfermedades Mortales y Obstáculos, desarrolla -mediante ejemplos de la experiencia japonesa- cómo salir de los obstáculos y convertir la enfermedad mortal en un estado de salud que lo llevará a la transformación. Y el Sujeto que aprende y aplica -el japonés- es uno sano (analizado en el Capítulo 3). Los principios-para transformar la gestión en las empresas occidentales- pueden lograr “Salir de la Crisis”. Dicha crisis es la del 29.

Deming define su libro en la retórica, mediante el uso dos estrategias discursivas: la negación constante: la legítima por medio de ejemplos, y evidencia el Sujeto que no comprende, resaltando situaciones en las que el uso del “No” es permanente (el argumento en negrilla no pertenece al texto, se expone para resaltar su uso).

El mayor de los esfuerzos **no** es suficiente (Deming, 1982, p.16)

...**No** hay nada que pueda sustituir el trabajo en equipo y a los buenos líderes de equipos para que el esfuerzo sea coherente, al igual que el conocimiento (Deming, 1982, p.16)

Los beneficios a corto plazo **no** son un indicador fiable de la actuación de la dirección”. (Deming, 1982, p.17)

Los inspectores **no** se ponen de acuerdo hasta que su trabajo se lleva a control estadístico de proceso. **No** se ponen de acuerdo entre ellos. “Los instrumentos de ensayo, baratos o caros, requieren mantenimiento y estudio.

Los directivos americanos no han caído en la cuenta-la cuenta son ellos mismos

CAPÍTULO 2: Principios para transformar la gestión en las empresas occidentales	USO DE LA NEGACIÓN 68 VECES
CAPÍTULO 3: Enfermedades y Obstáculos	113 VECES

Tabla 5. Uso de la negación
Fuente: Elaboración propia, 2013

Todo lo anterior se puede concluir, mediante el análisis de los Actos de habla presentes, los cuales se encuentran acompañados, principalmente, de adjetivos, adverbios y la determinación de los títulos de los capítulos. La Estrategia de Atenuación es una categoría pragmática, cuya función es minimizar la fuerza que impera en los actos de habla. Deming la usa para regular su relación con los sujetos establecidos en su texto. Con el objetivo de identificar esta estrategia, dentro de los discursos, se escogieron los pasajes del discurso que responden a los temas (seleccionados antes), relacionados con los postulados de la Idea de Progreso Material y Moral.

4.5.4 Análisis Lingüístico - Atenuantes léxicos.

En este estudio, primero, se identifican los sujetos y sus posiciones, así como un mapa de ubicación para el texto. Para analizar sus relaciones, se procede a buscar las categorías seleccionadas.

El análisis del discurso de las Estrategias de Atenuación exige considerar “algunas de las detalladas estructuras, estrategias y funciones del texto y la conversación, lo que incluye las formas gramaticales pragmáticas, de interacción, estilísticas, retóricas, semióticas, narrativas o similares, de la organización verbal y para verbal de los acontecimientos comunicativos” (Van Dijk, 2003b, p.146). Sólo a través de este minucioso análisis, es posible proponer y justificar una interpretación respecto a las funciones y a los efectos discursivos que un determinado texto tiene en un contexto micro o macro social específico (Antaki, Billig, Edwards, Potter, Iñigüez, 2003).

Van Dijk (2003), en su análisis de discurso, exige examinar “algunas de las detalladas estructuras, estrategias y funciones del texto y la conversación, lo que incluye las formas gramaticales pragmáticas de interacción, estilísticas, retóricas, semióticas, narrativas o similares- de la organización verbal y para verbal de los acontecimientos comunicativos” (Van Dijk, 2003b, p.146).

El autor, con el fin de afianzar la posición de la alta dirección japonesa, de una manera transformadora, utiliza, como atenuantes (mitigantes), *expresiones de cortesía, como estas*:

- “...es posible que no se den cuenta de sus errores”, “los empleados americanos, en la productividad y la calidad del producto, tal vez, si tengan interés”,
- “las relaciones tensas entre el gobierno y las empresas y entre los directivos y empleados.
- “No será fácil que los Estados Unidos aprendan el secreto japonés, aunque pueden intentarlo.”. En este caso, el autor la emplea para ser cortés en el mensaje, aunque en realidad está enfatizando en la “enfermedad” de los norteamericanos en relación con los japoneses. El uso de: es posible que, tal vez y aunque puedan intentarlo, suaviza el mensaje determinante de una dirección norteamericana que no comprende ni conoce el camino que sus homólogos japoneses ya recorrieron. (Deming, 1982, p. 110)

El autor establece *expresiones de consulta*, como una de las formas para dar fuerza a su género discursivo pedagógico.

Dentro del Capítulo 5 del libro, hay una serie de preguntas, cuyo propósito es orientar a la dirección en la comprensión de las responsabilidades que le corresponden. Estas son 66, entre la cuales se citan:

- “1.a) ¿Su compañía tiene establecida la constancia en el propósito?”
- “7. Si usted dirige una empresa de servicios: a) ¿Qué proporción de personas de su compañía saben que usted tiene un producto, y que este producto es el servicio?”.
- “13. a) ¿Cuál es su programa para reducir el número de proveedores?,
- “¿Cómo calcularía usted las pérdidas debidas a que nadie tuvo la oportunidad de comprender los requisitos de la operación siguiente? (Esta es una de esas cifras desconocidas e incognoscibles-enfermedad mortal No. 5 del Capítulo 3.)”. (Deming, 1982, p. 121)

Otra forma de identificar las *expresiones de consulta* (referenciadas en el Capítulo 6) es haciendo preguntas sobre la calidad: qué es, quién la define, quién se preocupa, quién toma la decisión sobre si comprar o no su producto. En ese contexto, instaura *expresiones indefinidas*, en las cuales deja -a la dirección- la decisión sobre las especificaciones de las características de calidad, y enfatiza la estandarización de los procesos, y determinando aspectos como:

- “El producto que está hoy en el mercado tiene que hacer algo más que atraer a los clientes y a las ventas: tendrá que ver con conceptos por definir...”
- “Asistí a unas ponencia sobre asistencia sanitaria que se dieron en una reunión internacional sobre este tema; sin embargo, ustedes determinarán, por ejemplos que expondré, sobre cuál tema en realidad era la ponencia”
- “Creo que no es posible, a primera vista, definir la calidad de la enseñanza, tal vez tengan requisitos, o tal vez no...explícitos” (Deming, 1982, p. 135)

Es muy frecuente el uso de *expresiones subjetivas* de opinión, tal vez son las que más abundan. Se caracterizan principalmente en la explicación de los 14 principios transformadores. En secuencia se pueden apreciar:

Principio		Expresión subjetiva-ejemplo	Frecuencia de ocurrencia
1	Crear constancia en el producto de mejorar el producto y el servicio	“El dividendo del próximo trimestre no es tan importante como la existencia de la compañía dentro de 10, 20 o 30 años”.	26 veces
2	Adoptar una nueva filosofía	“Nos encontramos en una nueva era económica, creada por Japón”.	31 veces
3	Dejar de depender de la inspección masiva	“La inspección rutinaria, del ciento por ciento para mejorar la calidad, equivale a planificar los defectos, y reconocer que el proceso no tiene la capacidad necesaria para cumplir las especificaciones”.	18 veces
4	Acabar la práctica de hacer negocios sobre la base del precio	“el precio no tiene sentido sin una medida de la calidad que se compra.”.	13 veces
5	Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicios	“Los economistas enseñan al mundo que la competencia en el mercado le proporciona a cada uno el mejor trato. Puede que antes fuera así, cuando el panadero tenía sus clientes, el sastre los suyos, el quesero los suyos, así sucesivamente. En aquellos días, era bastante fácil hacer una compra	22 veces

Principio		Expresión subjetiva-ejemplo	Frecuencia de ocurrencia
		inteligente”.	
6	Implantar la formación	“La formación debe ser reconstruida totalmente”.	18 veces
7	Adoptar e implantar el liderazgo	“Podemos traer aquí otra falacia del liderazgo: los líderes tienen que conocer el trabajo que supervisan, y no estar ausentes esperando resultados”.	45 veces
8	Desechar el miedo	“un perjuicio ocasionado por el miedo es la incapacidad de servir al interés de la compañía por tener que satisfacer reglas específicas”	28 veces
9	Derribar las barreras entre las áreas de staff	“A menudo, la dirección complica el trabajo del personal de diseño haciendo cambios de última hora”.	34 veces
10	Eliminar los eslogans, exhortaciones y metas para mano de obra	“La exhortaciones y los carteles generan frustración y resentimiento”.	16 veces
11	a) Eliminar los cupos numéricos para la mano de obra b) Eliminar los objetivos numéricos para los directivos	“La idea de aplicar el estándar es indispensable, pero la manera de definirlos es insuficiente”. “La tarea de la dirección consiste en sustituir los falsos estándares por trabajo sabio e inteligente” “Es fácil entender la falacia de la <gestión por los números>”.	14 veces
12	Eliminar las barreras que privan a la gente de su derecho a estar orgullosa de su trabajo	“las personas, tanto de la dirección como de planta, se han convertido, para dirección, en una mercancía”.	4 veces
13	Estimular la educación y la auto mejora de todo el mundo	“la dirección necesita una nueva educación. Debe aprender”.	6 veces
14	Actuar para lograr la transformación	“Si el resultado del cambio es favorable, entonces, podemos pasar a un nuevo ciclo, antes no”.	14 veces

Tabla 6. Expresiones subjetivas
Fuente: Elaboración propia, 2013

El autor también usa *expresiones de contundencia en resultados*, entre las que se destaca:

- *Estos ejemplos increíblemente sencillos en los que se vuelve a poner de relieve que la dirección tiene la responsabilidad de comprender y actuar para mejorar el sistema, en el sentido de flujo o en el sentido contrario.*

CAPÍTULO	TEMAS DE EJEMPLOS EN CONTUNDENCIA EN RESULTADOS	# DE EJEMPLOS
1: REACCIÓN EN CADENA	Reducción de Costos.	7
2: PRINCIPIOS PARA TRANSFORMAR LA GESTIÓN	Exposición de los 14 principios transformadores.	37
3: ENFERMEDADES MORTALES Y OBSTÁCULOS	Las enfermedades que llevan al fracaso a la alta dirección americana.	145
4: ¿CUÁNDO? ¿CUÁNTO TIEMPO?	Los datos que ratifican los problemas.	42
6: LA CALIDAD Y EL CONSUMIDOR	La diferencia en el concepto de cliente en la gestión japonesa.	18
8: NUEVOS PRINCIPIOS PARA LA FORMACIÓN Y EL LIDERAZGO	Resultados esperados en horizontes americanos a diferencia del horizonte japonés, en consonancia con el aprecio por el cliente.	9
12: MÁS EJEMPLOS DE MEJORAS EN EL SENTIDO DEL FLUJO	Los beneficios de enfocar los estándares del proceso	14
16: ORGANIZACIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD Y LA PRODUCTIVIDAD	Datos y orientaciones para los resultados hacia la competitividad.	39

Tabla 7. Expresiones de contundencia en resultados

Fuente: Elaboración propia, 2013

4.5.5 Análisis Lingüístico - Atenuantes Sintácticos.

El autor usa atenuantes sintácticos, como una tendencia discursiva clara. Con ellos, indica los principios transformadores (56.14 % de veces) de las oraciones interrogativas, con las cuales indaga a la Alta Dirección americana acerca de su comprensión sobre la estandarización, la calidad, la productividad, el cliente y la sociedad. El uso de las oraciones afirmativas implica el 41.53 % del texto, contado en los párrafos que componen los capítulos. Aunque las muestras analizadas no son suficientes para realizar afirmaciones concluyentes, sí se observan algunos datos, en los que el autor muestra el deseo de los directivos de las organizaciones -tanto americanas como japonesas- por descubrir un interés superior a sus propias organizaciones; es decir, aboga por comportamientos que dan cuenta -a una sociedad- de un componente específico: la economía de sus países.

4.5.6 Estrategias de Representación.

Después de encontrar la referencia del locutor último que Deming busca impactar, se buscó el Topoís (elemento de argumentación que forma parte de las premisas obligatorias). Esto permitió dar sentido al discurso, pues es un mecanismo cognitivo básico, a partir del cual interpretamos la realidad. Para Anscombe y Ducrot, tiene tres propiedades fundamentales: 1. Es un vínculo socialmente compartido, en general, por algún Grupo social. 2. Es una regla general (en el plano de la cognición social) que posibilita una argumentación particular, y, por lo tanto, tiene un carácter relativamente estable. 3. Es una regla gradual, de forma que se puede expresar como "a más A, más B".

El concepto central de la Teoría de la Argumentación es el topoi (pl. topoi). Para Anscombe y Ducrot, un topoís es una relación discursiva entre dos proposiciones interdependientes: P y Q, que puede ser vista como una estructura argumento-conclusión que da soporte a un enunciado (por ejemplo, si alguien dice "he encontrado trabajo porque tenía buenos contactos", desde la teoría de la argumentación, este argumento es comprensible no tanto por la presencia de la preposición "porque", sino debido al hecho de que existe un topos, una creencia, o lógica socialmente compartida, de que tener buenos contactos facilita la inserción laboral). Para Anscombe y Ducrot, el uso de topoi tiene como finalidad la construcción de representaciones ideológicas que dan legitimidad a un enunciado en el marco de una interacción particular.

En el análisis del texto, el autor, Deming, por medio del uso de la referencia de enfermedades mortales y obstáculos, agrupa a determinados actores: a los que representan el Estado, les reclama la necesidad de tomar posición, y a la dirección de las organizaciones, los identifica como enfermos. Este sujeto es mostrado como un cuerpo enfermo, en estado moribundo que necesita ser sanado, se conoce como la metáfora del cuerpo enfermo. Esta expresión metafórica, para representar a "los otros", está fundada sobre el saber común o topoís de **"peligro o amenaza"**. Wodak lo define así: "si una acción o una decisión política implica concretas consecuencias peligrosas o amenazas concretas, debemos hacer algo que lo contrarreste" (2003, p.117). Estos males muestran a un sujeto que no conoce, no sabe:

El lector se apercibirá del hecho de que no solo el estilo de gestión en América no es el adecuado para esta era económica, sino que también muchas normas gubernamentales y la División Antimonopolista del Ministerio de Justicia no llevan el paso, empujando a la industria americana por el camino de la decadencia, opuesto al bienestar del pueblo americano” (Deming, 1982, Prefacio)

A menudo la dirección complica el trabajo del personal de diseño haciendo cambios a última hora en el modelo y en la ingeniería, después de que los planes han sido propuestos y la fabricación está a punto, dejando a los ingenieros de diseño y de producción tan solo unas pocas semanas para hacer el trabajo de un año (Deming, 1982, p.49)

Todo ello termina desautorizando el modelo tradicional americano y, a la vez, posicionando un nuevo modelo que se ofrece como la cura y solución a los problemas. Este topoi es una premisa que se puede inferir de este uso metafórico, que valida su uso y la necesidad de una solución. En otras palabras, valida el planteamiento de Deming: **idea que se vende al hacer conocer al enfermo su enfermedad y, de paso, la cura para el mismo.**

Las enfermedades morales afligen a la mayoría de las compañías del mundo occidental. Una apreciada economista (Carolyn A. Emigh) observó que la curación de las enfermedades mortales requería la reconstrucción total de la gestión occidental” (Deming, 1982, p.75)

Con el objetivo de contrarrestar ese mal, se plantea la solución, titulada “Principio para transformar la gestión de las empresas occidentales”, ella responde a “la cura”. Se muestran como solución para legitimar cómo una fórmula puede ser estandarizada.

El estilo de gestión occidental debe cambiar para detener la decadencia de la industria Occidental y para desarrollarla...Debe haber una toma de conciencia de la crisis, seguida de la acción lo cual es función de la dirección. (Deming, 1982, p.15)

4.5.7 Estrategias de Argumentación.

El topoi, en la argumentación del autor, está asociado a los principios que se relacionan con los postulados de la calidad y la estandarización, los cuales se describen brevemente a continuación:

- **PRIMER PRINCIPIO:** *Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio:* permanencia en el futuro. Este principio reconoce uno de los pilares de la Idea de Progreso: La Asunción, que da cuenta de una concepción abstracta, lineal, irreversible y homogénea del tiempo, como lo es la del tiempo que

miden los relojes (Benjamín, 1982, p.188); un tiempo físico que transcurre de manera mecánica, lineal y continua. En el marco de esta noción de temporalidad, la historia adquiere -por defecto- una dirección progresiva, siempre hacia delante; aunque ello no implica, necesariamente (como lo ejemplifica la filosofía de la historia de Condorcet), la existencia de un punto de culminación, pues asume que el progreso es interminable. Esto explica por qué la filosofía ilustrada de la historia está proyectada cronológicamente hacia un futuro abstracto, infinitamente abundante e inevitablemente prometedor.

- **SEGUNDO PRINCIPIO: *Adoptar la nueva filosofía*:** terminar con la mediocridad. El progreso será visto como una acumulación de conocimientos, virtudes, fuerzas productivas o riquezas, que paulatinamente van desarrollando al hombre y acercándolo a un estado de armonía y perfección.

- **TERCER PRINCIPIO: *No depender más de la inspección masiva*:** la inspección al final es tardía e ineficiente.

- **CUARTO PRINCIPIO: *Acabar con la práctica de adjudicar contratos de compra, basándose exclusivamente en el precio*:** reducir proveedores.

- **QUINTO PRINCIPIO: *Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y de servicios*:** causas comunes y causas especiales. El progreso será visto como: “Más” pasará a ser equivalente a “mejor” y el fin de la historia ya no estará en el más allá, sino en este mundo; en aquellas utopías que pronto movilizarán tanto la fantasía como el frenesí del hombre moderno.

- **SEXTO PRINCIPIO: *Instituir la capacitación en el trabajo*:** identificar las necesidades de capacitación.

- **SÉPTIMO PRINCIPIO: *Instituir el liderazgo*:** guía, escucha, confianza.

- **OCTAVO PRINCIPIO: *Desterrar el temor*:** otorgar seguridad. La concepción del tiempo -como un proceso circular que devolvía a los hombres al origen o punto de partida, propia de las épocas míticas- fue sustituida por la idea de un tiempo lineal, ascendente y progresivo, que conducía a la humanidad (desde los tiempos pasados, considerados como representativos de épocas primitivas), rumbo al futuro, como un tiempo siempre mejor y siempre perfectible, capaz de prometer a la humanidad una solución a sus penurias (pestes, pobreza, necesidades). Es

decir, una especie de "cielo en la tierra"; esta expresión fue utilizada por las corrientes denominadas milenaristas. En consecuencia, orientación del Progreso Moral en su postulado de Optimismo predominante.

- **NOVENO PRINCIPIO:** *Derribar las barreras que hay entre las áreas de staff:* la calidad es el objetivo común.
- **DÉCIMO PRINCIPIO:** *Eliminar los slogans, lemas y metas numéricas para la fuerza laboral:* evitar la animosidad.
- **UNDÉCIMO PRINCIPIO:** *Eliminar las cuotas numéricas:* cuotas de artículos defectuosos.
- **DÉCIMO SEGUNDO PRINCIPIO:** *Reconocer la labor del trabajador:* reconocimiento. Instituir un programa de educación y entrenamiento: educación en calidad y entrenamiento en control estadístico de procesos en todos los niveles de la organización.
- **DÉCIMO TERCER PRINCIPIO:** *Tomar medidas para la transformación:* desarrollar la infraestructura.
- **DÉCIMO CUARTO PRINCIPIO:** *Actuar para lograr la transformación:* Poner a todos los empleados a trabajar, para llevar a cabo la transformación. La transformación es trabajo de todos.

Para dar cuenta del análisis anterior, se asegura que los actos de habla (presentes en variadas fuentes) confirman la ubicación de los principios con los postulados de la Idea de Progreso. Esto se realizó aplicando la siguiente tabla de identificación de postulados comunes, temas discursivos. Luego, se confrontó la imagen intertextual entre los libros determinados, como objeto de estudio para la investigación.

En consecuencia, se establece la diferencia entre un Sujeto que no comprende de uno que aprende y aplica. Los principios transformadores están asociados a los postulados de la Idea de Progreso Material y Moral de la humanidad. La solución, que es parte de la estructura del texto, es expuesta a través del Sujeto que aprende y aplica, y la constante orientación hacia la enseñanza mediante el ejemplo.

VARIABLE DE ESTUDIO	TEMA ASOCIADO	ACTOS DE HABLA	SUBCATEGORÍA	CATEGORÍA DE ANÁLISIS	PRINCIPIO	FRECUENCIA	TOPOIS
ENFERMEDAD PARALIZANTE	OBSTÁCULO	DIRECTIVO: Enfrentar, identificar, recriminar, modificar formas de pensamiento, preguntarse, recordarse	DESARROLLO CIENTÍFICO ACUMULATIVO	IDEA DE PROGRESO MATERIAL	No depender de la inspección masiva	278 - 19.8%	DESAUTORIZAR EL MODELO TRADICIONAL DE GESTIÓN
	PROBLEMAS		CONTROL SOBRE LA NATURALEZA		Tomar medidas para la transformación	123 – 8.7%	
	OBSOLESCENCIA		ACUMULACIÓN DE BIENES		Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y de servicios	114 – 8.1%	
	ENSAYOS INADECUADOS		CONTROL SOBRE EL FUTURO		Crear constancia en el propósito	97 – 6.9%	
CURA DE FONDO	MIRADA AL CONSUMIDOR	DECLARATIVOS: Ofrecer información, sustentar las razones, ejemplificar, evaluar actitudes, reproducir discurso directo, determinar con resultados	LIBERTAD SIN LÍMITES	IDEA DE PROGRESO MORAL	Actuar para lograr la transformación	289 – 20.6 %	POSICIONAMIENTO DE UN NUEVO MODELO
	LA IMPORTANCIA DE LA MANO DE OBRA		SUPREMACÍA DE LA RAZÓN		Adoptar una nueva filosofía	176 – 12.5%	
	LIDERAZGO		CONSECUCCIÓN DEL BIEN Y LA FELICIDAD		Crear constancia en el propósito	177 – 12.4%	
	PENSAMIENTO PRODUCTIVO		OPTIMISMO PREDOMINANTE		Instituir el liderazgo	154 -11%	
Tomado como frecuencia: la repetición de la presencia de los párrafos del texto					TOTAL	1400 – 100%	

Tabla 8. Identificación de postulados comunes
Fuente: Elaboración propia, 2013

Por medio de la propuesta metodológica, desarrollada en la investigación, se puede concluir:

- Los sujetos americanos estudiados no son comprensivos ante la necesidad del cambio de modelo tradicional, respecto a la gestión en las organizaciones. En cambio, los sujetos japoneses han aprendido y aceptado un nuevo modelo de gestión, basado en los principios transformadores (ya expuestos).
- Los argumentos se construyeron con aquellos que poseen fuerza elocutiva orientada a la persuasión, y con las estrategias semánticas más recurrentes que movilizan los actos de habla.
- Los resultados del análisis revelan que las relaciones de sujetos enfermos -en su modelo de gestión- necesariamente terminarán en un declive y muerte de la industria americana: el uso de expresiones asociadas a la metáfora del cuerpo enfermo confirma el análisis.
- A través de un nuevo enfoque de pensamiento, el directivo japonés podrá transformarse, ser otro, en pro de una nación próspera y con tendencia a un lugar de bienestar y felicidad, porque ha aprendido a observar y no ha ignorado como el directivo americano.

4.6. ANÁLISIS INTERTEXTUAL ENTRE LOS TEXTOS EMBLEMATICOS

En esta etapa, el análisis se hizo vinculando los temas del Corpus de Análisis con los temas más frecuentes de sus topoi, con los actos de habla (los que permiten que operen los argumentos) y con las estrategias semánticas más recurrentes que desarrollan el tema. El análisis intertextual se realizó a partir de los temas más recurrentes en el análisis de los textos.

TEXTO	TEMAS	CONTEXTO INTERTEXTUAL (Postulados de E. Deming)	POSTULADO ASOCIADO A LA IDEA DE PROGRESO
Principios de la Administración Científica. F. Taylor	Estudios de tiempos y movimientos, selección de obreros, métodos de trabajo, incentivos, especialización e instrucción.	<i>Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y de servicios.</i>	La administración científica, como principio, para que su uso general, en todo el mundo civilizado permitiera la felicidad de todos. Idea de Progreso Moral, Supremacía de la Razón.
Mi vida y mi obra. Henry Ford	El negocio productivo, la elección y la instrucción, la pobreza y la caridad, el hombre y la máquina, lo que enseñó el negocio, la verdadera producción.	<i>Instituir la capacitación en el trabajo Reconocer la labor del trabajador. No depender más de la inspección masiva.</i>	Orientación hacia la producción masiva que permite garantizar la Acumulación de Bienes. Idea de Progreso Material, Abundancia de recursos valorables, posesiones materiales y su control.
Control económico de la calidad. W.A. Shewhart	Límites de control, estadística, control de los procesos, el logro de la estandarización, cambiar los conceptos, tomar la decisión	<i>Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.</i>	Presentar los resultados, frutos de investigaciones que el autor establece científicamente como “progresos realizados”, con el fin de indicar la dirección en la que es previsible que tengan lugar los acontecimientos futuros. Idea de Progreso Material: Dominio de las leyes de la naturaleza para el control sobre el futuro.
Control Total de la Calidad. Vallin Feingenbaum	Administración de la calidad en los negocios, administración del control de la calidad, ingeniería y estadística en el control de calidad.	<i>Adoptar la nueva filosofía.</i>	Los gerentes entenderán que el conocimiento, la ciencia y sus aplicaciones técnicas avanzan en forma indefinida y necesaria. Idea de Progreso Moral: Libertad sin límites.
¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa. Kaoru Ishikawa	Control de calidad, garantía de calidad, círculos de calidad, auditoria de control de calidad, métodos estadísticos, costos de calidad.	<i>Acabar con la práctica de adjudicar contratos de compra, basándose exclusivamente en el precio. Instituir el liderazgo. Desterrar el temor.</i>	El control de la Calidad, apoyado en los estándares del proceso, permite la acumulación sucesiva de conocimientos, artes o riquezas que nos permite ir desarrollándonos, progresando y siendo mejores. Idea de Progreso Moral: Supremacía de la Razón
Juran y la planificación para la calidad. J. M. Juran	Unidades de medida, métodos de medida, desarrollo y diseño del producto, gestión de calidad, planificación de la calidad	<i>Tomar medidas para la transformación. Actuar para lograr la transformación.</i>	Las transformaciones sucesivas sugeridas garantizar la abundancia de recursos valorables, posesiones materiales y su control. Idea de

			Progreso Moral, logro del Bien y la Felicidad para la humanidad.
KAIZEN. Masaaki Imai	Estrategia minuciosa de mejorías graduales implementadas continuamente, que los japoneses consideran como el fundamento de su 'milagro'.	<i>Derribar las barreras que hay entre las áreas de staff. Eliminar los slogans, lemas y metas numéricas para la fuerza laboral. Eliminar las cuotas numéricas. Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y de servicios.</i>	El ser humano dotado de poder y control conducirá sin descanso por una vía de progresos sucesivos, las técnicas permitirán el logro de lo que se proponga, en tanto puede tener control sobre lo que es incontrolable. La Idea de Progreso Material, en el que se garantiza el Control sobre el Futuro: Prever y resolver -a través del control- aquellos problemas que se puedan presentar en el futuro.
Completeness (Plenitud) calidad para el siglo XXI. Philip B. Crosby.	Lo que se debe hacer y no debe hacer (el gerente) y lo que necesitan los gerentes.	<i>Adoptar la nueva filosofía. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.</i>	El trabajo para realizar conducirá a la Idea de Progreso Moral, con la Consecución del Bien y la Felicidad: es el núcleo central de la idea moderna del progreso, la de la acumulación sucesiva de conocimientos, artes o riquezas que nos permite ir desarrollándonos, progresando y siendo mejores no porque en sí seamos superiores sino porque tenemos a nuestra disposición esa herencia de los tiempos que le da continuidad a la historia y la convierte en una historia de progreso.

Tabla 9. Orientación Temática y Contexto de Análisis Intertextual
Fuente: Elaboración propia, 2013

4.7. EL ANÁLISIS DE LOS DISCURSOS DE LOS ACTORES ESTRATÉGICOS ESTUDIADOS

Para los discursos de los Actores Estratégicos, una vez elegidas las organizaciones como Estudios de Caso, se reconoce, al igual que para el análisis de los textos, el marco categorial. Utilizando el recurso del software, una vez se ha determinado la codificación en el Atlas-Ti, el marco categorial, incluyendo las observaciones que serán objeto de interrelación con las categorías teóricas de análisis:

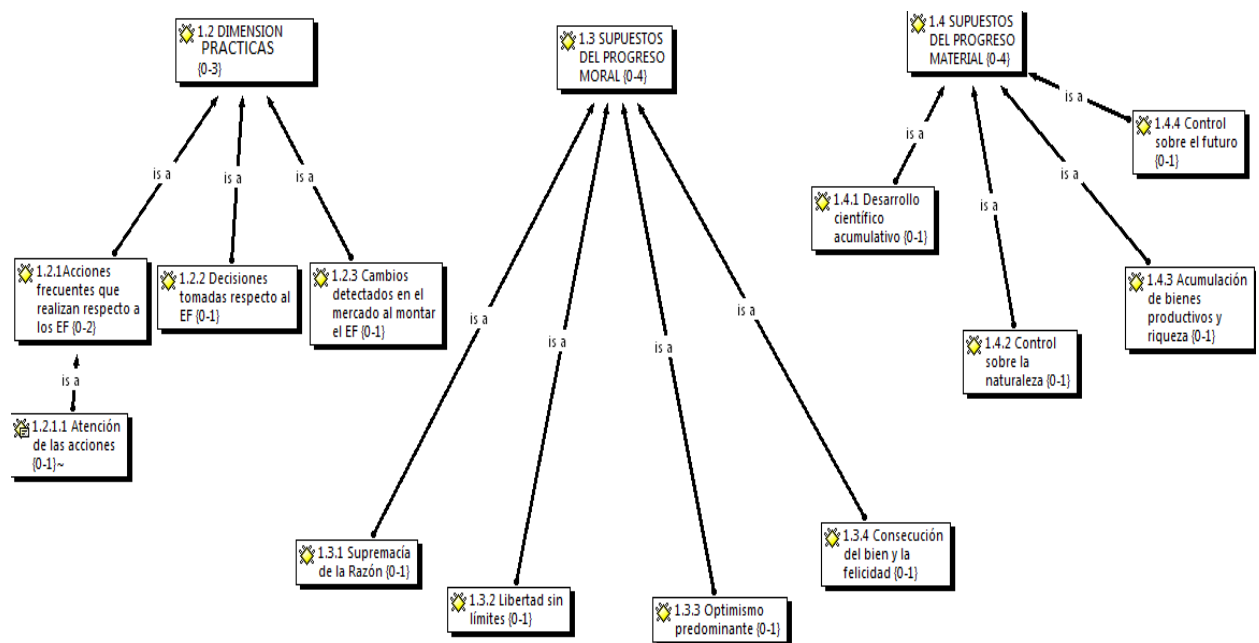


Figura 6. Análisis discursos actores estratégicos
Elaboración propia, 2013

En el Atlas se van grabando uno a uno los objetos de análisis, a saber:

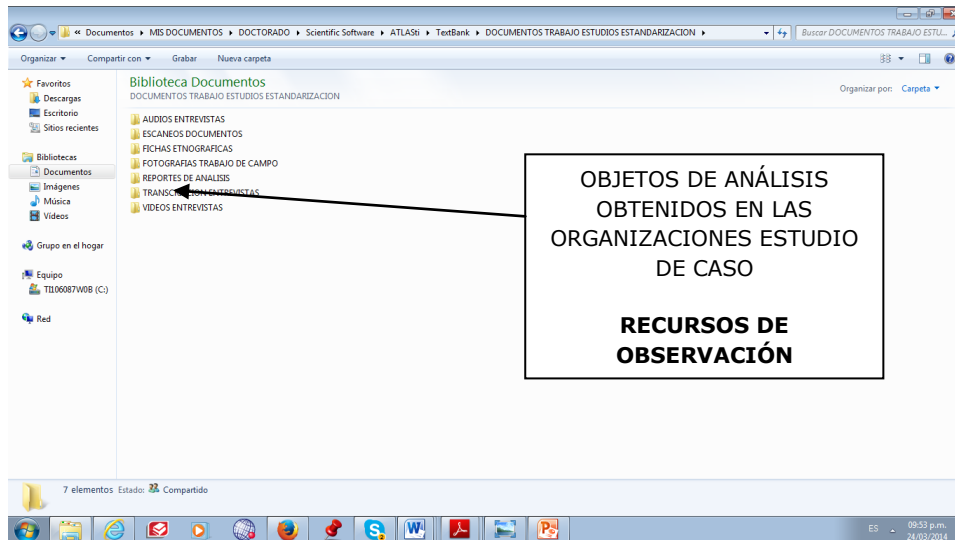


Figura 7. Objetos de análisis obtenidos en las organizaciones estudio de caso
Elaboración propia, 2013

En cada caso los análisis de los discursos se analizan siguiendo un instrumento denominado el libro de códigos. Se relacionan el que corresponde, tanto a los textos emblemáticos como el de los recursos de observación en las organizaciones.

El modelo de análisis diseñado siguió el siguiente esquema:

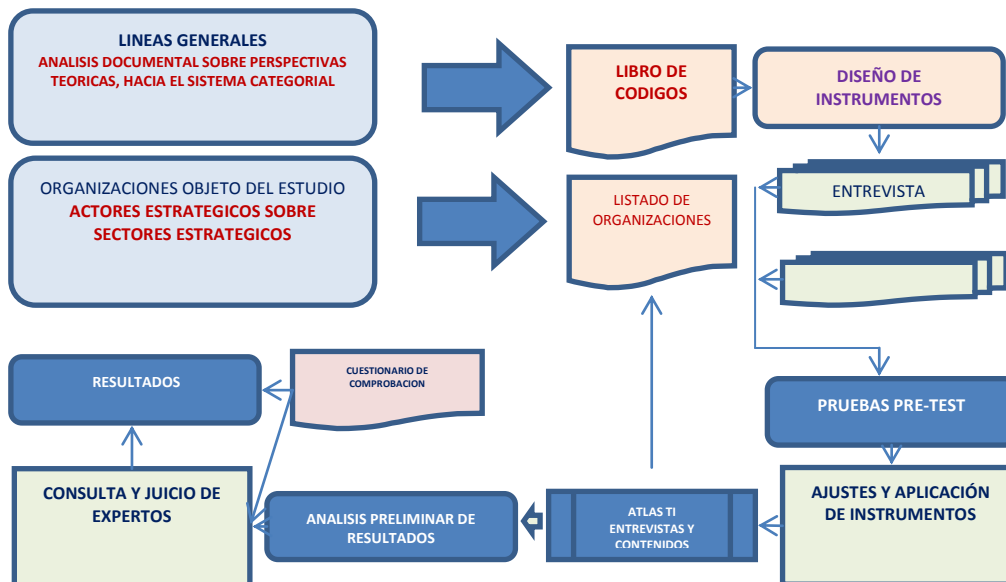


Figura 8. Esquema de modelo de análisis
Elaboración propia, 2013

A partir del ingreso de los recursos al Atlas-ti, se determinan para cada uno los códigos existentes, que corresponden a las categorías a indagar, resultando un manejo para cada caso, como el que se presenta a continuación:

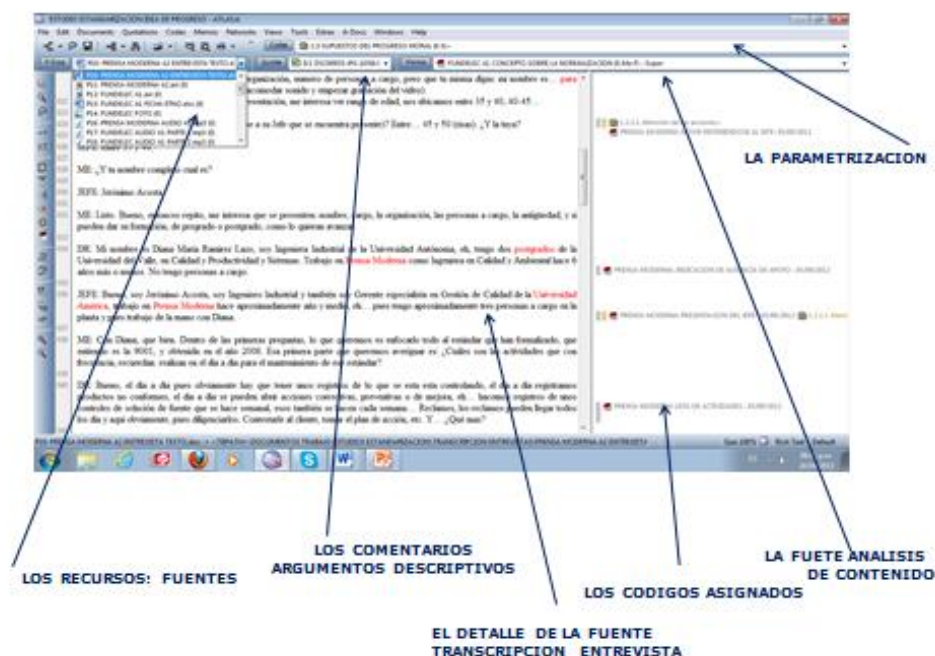


Figura 9. Metodología procesamiento en ATLAS TI
Elaboración propia, 2013

Resultando los que llama el software, los Query de análisis, de los cuales se configuran los análisis que permiten interpretar y concluir sobre la existencia o no de los postulados de la Idea de Progreso. Fue una decisión que la manera de representar los resultados iniciales de las categorías, fuesen diagramas relacionales, de los que finalmente se desprenden las interpretaciones y conclusiones de la investigación. Como ejemplo se presenta el resultado del modelo inicial para la categoría practicas:

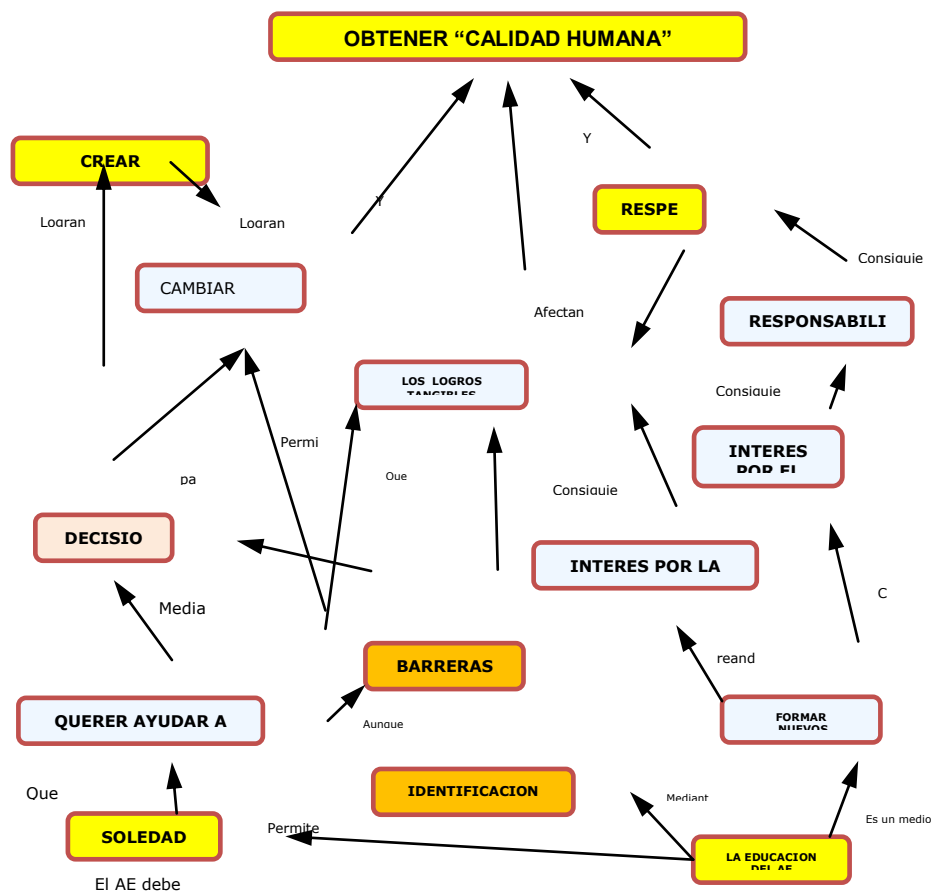


Figura 10. Resultado modelo inicial categoría prácticas
Elaboración propia, 2013

Así se concluyeron para todos los recursos obtenidos y finalmente se cruzaron los hallazgos de todos los discursos, los que permitieron concluir sobre la presencia de los Postulados que se planearon indagar. Los cuales se presentan a continuación.

4.7.1 Análisis a partir de Modelos Relacionales.

Para analizar los actos de habla en la aplicación de los postulados que estuvieron presentes -o no- en los textos emblemáticos estudiados, se usó, también, la metodología de Estudio de Caso. Esta metodología es orientada por Yin (1989), quien la define como “una investigación empírica que investiga un fenómeno contemporáneo en su contexto real, donde los límites entre el fenómeno y el contexto no se muestran de forma precisa, y en el que múltiples fuentes de evidencia son usadas”, para las organizaciones establecidas como objeto de estudio, en la mirada de la aplicación de los estándares formalizados. Se presentan los resultados de los tres esquemas relacionales identificados, basados en los seis Estudios de Caso dentro de las organizaciones: Prensa

Moderna Impresores S.A, Fundelec Ltda., Fundación Universidad del Valle, Rapiaseo S.A.S, Rubbermix S.A, Banco de Ojos del Occidente Colombiano.

4.7.2 Dimensión Prácticas. La pregunta orientadora de esta categoría fue:

¿Cuáles son las acciones, decisiones y supuestos conceptuales del Actor Estratégico, en el contexto de la estandarización formalizada, que permiten realizar un estudio crítico discursivo respecto a la Idea de Progreso? Los Actores Estratégicos (en adelante AE) han sido identificados como aquellos sujetos racionales que ocupan lugares de decisión en las organizaciones y que orientan el rumbo de las mismas (Giménez, 1996). En la investigación, cuando se identificaron las prácticas de los actores, se establecieron las siguientes Acciones:

- Atención a dichas acciones,
- Cambios organizacionales y
- Decisiones tomadas por los AE, en relación con el Estándar (E).

Con el software Atlas Ti, se identificaron las subcategorías estudiadas. Y, a partir de la codificación de los documentos evaluados para los seis estudios de caso, se establecieron los asuntos que eran comunes entre ellas. A continuación, se presentan esos hallazgos, ordenados al final del texto por cada subcategoría, con su respectivo modelo interpretativo de esta categoría.

Las citas relacionadas se han agrupado así:

La educación del personal, como la vía para el logro de objetivos. **La necesidad de cambios de paradigmas** permitirá establecer el campo de acción del E; en ese sentido, el AE está para eso: para cambiar paradigmas o formas de pensamiento.

El AE tiene intenciones personales respecto a su trabajo, y resuelve **involucrar sus objetivos con el que persigue el E. En otras palabras**, son las Acciones Frecuentes que soportan las prácticas del AE, en relación con el E. De las tres anteriores, las que requieren mayor atención son las relacionadas con **la existencia de barreras**. Estas, a veces, son insuperables para conseguir lo que se persigue en el E; especialmente, las acciones que son determinantes (Atención a las Acciones) para la obtención y

mantenimiento del E, como: **el enfoque al cliente y el cumplimiento de especificaciones en el producto.**

En cuanto a los Supuestos Conceptuales, los AE perciben **soledad y sacrificio** en el proceso que conduce a la obtención o mantenimiento del E. Para ellos, es muy importante la consecución de un estilo de persona denominada **“Calidad Humana”**. por este motivo, resaltan la capacitación (para algunos, el término usado es la Educación), como la “estrategia” que ofrece este resultado.

En cuanto a las Decisiones, estas son determinantes para el logro de los propósitos establecidos en relación con el E. Los AE reconocen que, a raíz de sus decisiones, se obtienen logros tangibles e intangibles en el establecimiento del E.

Como resultado de las acciones que el AE orienta en torno al E, se generan Cambios en relación con **la toma de conciencia**, la cual se comprende como “comprensión de sentido”. Dichos cambios -derivados del establecimiento del E- están en relación **con el proceso, el producto, el cliente y la actitud del personal.**



Figura 11. Esquema del modelo interpretativo de la Categoría Prácticas
Fuente: Elaboración propia, 2013

El AE considera debe tener **Soledad y Sacrificio**, como parte del establecimiento y mantenimiento del E. En este sentido, se identifica un nivel de estoicismo, en el que parece inevitable identificar al hombre con el razonamiento. Este es el que explica - entre otras búsquedas- la obra *La Crítica de la Razón Pura* de Kant: trata de fundamentar el conocimiento humano y fijar, así mismo, sus límites. Para encontrar la verdadera naturaleza, o esencia del hombre, exigen la remoción previa de todos los rasgos externos y accidentales de su ser. La exigencia del auto cuestionamiento se nos presenta, en consecuencia, en el estoicismo.

El estoicismo influye en numerosas corrientes filosóficas, desde los primeros padres de la Iglesia hasta Descartes y Kant. Hoy en día, se utiliza cotidianamente el término “estoicismo” para referirse a la actitud de tomarse las adversidades de la vida con fortaleza y aceptación. Los estoicos dividieron la filosofía en tres partes: la lógica (teoría del conocimiento y de la ciencia), la física (ciencia sobre el mundo y sobre las cosas) y la moral (ciencia de la conducta). Todas ellas se refieren a aspectos de una misma realidad: el universo en su conjunto y el conocimiento sobre él. Este puede ser explicado y comprendido globalmente porque es una estructura organizada racionalmente de la que el hombre mismo es parte integrante.

Los estoicos proclamaron que se puede alcanzar la libertad y la tranquilidad tan sólo siendo ajeno a las comodidades materiales, la fortuna externa y dedicándose a una vida guiada por los principios de la razón y la virtud (tal es la idea de la imperturbabilidad o ataraxia). Asumiendo una concepción materialista de la naturaleza, siguieron a Heráclito en la creencia de que la sustancia primera se halla en el fuego y en la veneración del logos, lo cual identificaban con la energía, la ley, la razón y la providencia encontradas en la naturaleza. La razón de los hombres se consideraba también parte integrante del logos divino e inmortal. La doctrina estoica que consideraba esencial cada persona -como parte de Dios y miembro de una familia universal- ayudó a romper barreras regionales, sociales y raciales, y preparar el camino para la propagación de una religión universal. La doctrina estoica de la ley natural, que convierte la naturaleza humana en norma para evaluar las leyes e instituciones sociales, tuvo mucha influencia en Roma y en las legislaciones posteriores de Occidente. Además, tuvo importancia en corrientes y filósofos posteriores como Descartes y Kant.

Hoy en día, se utiliza el término estoico para referirse a la actitud de tomarse las adversidades de la vida con fortaleza y resignación.

Sin embargo, no parece que sea del todo estoica la posición del AE, en relación con el EF, porque éste busca estar **educado** permanentemente y, así mismo, **educar a otros**; lo cual le proporciona **intereses particulares** como: el respeto, la admiración y el reconocimiento. En un análisis interpretativo, es pertinente establecer que dicha soledad es necesaria para tener el control del proceso que conduce al logro y sostenimiento del estándar; así mismo, para sostenerse en el sistema organizacional, que le impone retos asociados a indicadores. Estos son los identificados como **logros tangibles**, es decir, los resultados sobre el producto y el enfoque al cliente; y **logros intangibles** en los que se rescata la orientación hacia el otro, indicando también la posibilidad de crear nuevos paradigmas, entre los cuales se identifica el interés por cumplir los estándares establecidos y garantizar el producto requerido por el cliente.

Los AE consideran tener **barreras insuperables** para el cumplimiento de estándares. Entre los cuales relacionan la normatividad nacional y la complejidad de la legislación, la mentalidad de los trabajadores asociado a condiciones culturales; como se puede observar, no está inmerso el concepto de la prevención, tan necesario para el establecimiento de cualquier estándar.

El trabajo de formalizar el estándar incluye -por parte del AE- la **toma de decisiones**, cuyo proceso no es visible, ya que no es posible identificar una lógica utilizada. Sin embargo, consideran que estas han estado inmersas en la consecución de la **responsabilidad** del trabajador y, en consecuencia, logran **el respeto por el trabajo del otro** y la **consciencia sobre lo que se hace**. Lo anterior es lo que a los AE les permite incluir -como categoría emergente del establecimiento del E- la “**Calidad Humana**” del personal que se involucra en el proceso.

4.7.3 La Idea de Progreso Material

Uno de los principios constitutivos del proyecto sociocultural de la modernidad occidental fue la doctrina del progreso. Esta idea, según el historiador y filósofo irlandés John Bury (1971, p.9), “ha servido para dirigir e impulsar toda la civilización

occidental”, y llegó a convertirse en un “artículo de fe para la humanidad” (Bury, 1971, p. 309). En la misma línea, el sociólogo estadounidense Robert Nisbet (1981, p. 243) señala que la creencia humana en el progreso fue una “idea dominante” de nuestra modernidad occidental, situada a la altura de los valores rectores de este período Histórico: la libertad, la igualdad, la emancipación y la democracia, entre otros. Aunque la noción secular de un progreso histórico constante venía gestándose desde el período renacentista, ya observable en la confianza baconiana en los logros del conocimiento científico para la humanidad, la idea moderna de un progreso histórico continuo e ilimitado alcanzó su máximo apogeo en el siglo XVIII, de manera especial, con los planteamientos de los filósofos ilustrados franceses Jacques Turgot y Nicolás de Condorcet.

La Idea de Progreso Material tiene -como principio- la idea del hombre sin límites en su progreso y creador de su historia. Este cambio trascendental, en la forma de concebir al ser humano, se volcará en una concepción articulada de la historia como progresión hacia la perfección terrenal. Es sólo a partir del siglo XVII que la historia definitivamente se irá desprendiendo de su carácter trascendente y su fin se hará cada vez más mundano. La Providencia sería finalmente reemplazada por diversas fuerzas immanentes en la historia del hombre. Y, con el tiempo, ya no se hablará de una voluntad divina que rige los destinos del mundo, sino de las “leyes de la historia”. Con la certeza de que las leyes de la naturaleza llevan al ser humano hacia un futuro luminoso, inscrito -desde un comienzo- en la propia esencia, o naturaleza humana.

El progreso será visto como una acumulación de conocimientos, virtudes, fuerzas productivas o riquezas, que paulatinamente van desarrollando al hombre y acercándolo a un estado de armonía y perfección. “Más” pasará a ser equivalente a “mejor” y el fin de la historia ya no estará en el más allá, sino en este mundo, en aquellas utopías que pronto movilizarán tanto la fantasía como el frenesí del hombre moderno. La misma palabra “moderno”, cuyo sentido original era el de “actual”, recibirá, de aquí en adelante, un sentido que -en sí- incluye una visión del progreso, donde lo moderno es más avanzado y mejor que lo precedente. Así, se preparó la irrupción definitiva de la idea moderna del progreso, que encontró, en Francia y en Alemania, algunos de sus exponentes más destacados e influyentes.

El Análisis descriptivo de la **Idea de Progreso Material** está relacionado con los Estándares Formalizados y con las preguntas orientadoras de la categoría de análisis y su procesamiento por medio del Atlas Ti. En primera instancia, se presentan los hallazgos relevantes de cada subcategoría, resaltando, luego, los hallazgos por la categoría global. Se finaliza con el análisis interpretado acerca de los resultados, en relación con lo que los Actores Estratégicos aportaron para la misma.

Las preguntas orientadoras de la categoría fueron:

- ¿La organización ha tenido crecimiento científico a partir del E?
- ¿Hay mayor conocimiento organización a partir del E? ¿Cuál?
- ¿Qué aprendizajes encuentra le ha otorgado el E?
- ¿Tiene control sobre las variables de la naturaleza como tiempo, espacio, entre otras, al tener el E?
- ¿Está la organización mejor preparada para los cambios a los que se enfrenta? ¿Cómo?
- ¿Cuál es la riqueza producida en la Organización al implementar el E?
- ¿En términos económicos, cuáles son los resultados acumulables obtenidos?
- ¿Controla el futuro de la Organización al tener el E?
- ¿Se anticipa a los acontecimientos por tener el E en la Organización?
- ¿Está claro el futuro organizacional por tener el E?

Las citas relacionadas se pueden agrupar así:

- Mayor conocimiento científico en el tiempo que se ha establecido el E.
- Concepción de “Mejoramiento Continuo” para el E, propios de Desarrollo Científico Acumulativo y Acumulación de Bienes Materiales, como subcategorías de la Idea de Progreso Material.
- Nivel de control apropiado sobre variables que parecían barreras para la demostración del E.
- El logro del control sobre los trabajadores involucrados en el establecimiento del EF, asociado al Control sobre la Naturaleza.
- Control sobre variables futuras hacia las cuales se enfrenta la organización, cuando -por tener un E- no tendrían tal control en relación con la Subcategoría Control sobre el Futuro, propia de la Idea de Progreso Material.



Figura 12. Esquematzación del modelo interpretativo de la categoría Idea de Progreso Material
Fuente: Elaboración propia, 2013

El AE considera que el **mayor conocimiento** -sobre el producto y el proceso que conduce a su elaboración- es un medio para **superar barreras** que, de otra manera, no se podrían lograr. Estas son descritas por el AE, entre otras, como:

- el escaso conocimiento que el trabajador tiene del producto y el proceso,
- la falta de organización con la que se debe trabajar, cuando no se tiene un E,
- cambiar el orden de las cosas,
- lograr que el sistema -que se ha establecido en relación con el E- trabaje para la organización y no al contrario,
- el gran esfuerzo que se requiere para lograr un buen nombre organizacional, ya que el E permite un buen nombre,
- la presencia permanente de problemas con los clientes, que son resueltos a raíz del establecimiento del E y
- el miedo que el trabajador tiene cuando se enfrenta con su trabajo (el E consigue eliminar dicho miedo).

Así las cosas, el E permite, entonces, la **Estandarización del Proceso y del Producto** y, en consecuencia, **se obtiene Mayor Control**. Ese mayor control se entiende como lo define la Real Academia Española: comprobación, inspección, fiscalización, intervención, regulación, manual o automática, sobre un sistema. En este

caso, los AE identifican especialmente dicho control sobre los trabajadores, sobre el proceso, sobre el producto, sobre el futuro. Los enfoques teóricos que abordan el control organizacional se exponen como:

- Uso eficaz y eficiente de recursos (Robert Anthony, 1965).
- Reducción de los grados de libertad (Michel Lebas, 1980).
- Planes formales e informales para llevar a cabo los objetivos (ShahisL. Ansariy Jan Bell, 1991).
- Rutinas formalizadas, reportes y procedimientos, para mantener o cambiar las actividades (Robert Simon, 1991).
- Regulación de actividades consistentes con los planes (Merchant K. A., 1985).
- Proceso para la implementación de estrategias influyendo en los miembros (Robert Anthony y Govindarajan, 2001).

Con base en lo anterior, es posible interpretar que el AE está en el concepto de control de Taylor, pues éste intentaba disminuir la capacidad de decisión obrera, respecto al trabajo y cualquier otra actividad en el taller industrial: sustituir la “rule of thumb” por el control científico. “En el pasado, el primer lugar le ha correspondido al hombre; en el futuro, el primer lugar debe ocuparlo el sistema” (Taylor, 1911, p.16); estas citas coinciden con las rutinas formalizadas de Robert Simon.

Al parecer, **el control** -expuesto por los AE- está de acuerdo con lo expuesto por Edwin Locke (1982, pp.15-17), quien introduce el tipo de técnicas del sistema de control de Taylor. Y se destaca la correspondiente a la Estandarización de herramientas y procedimientos, las cuales se describen como un conjunto de herramientas y procesos estandarizados en concordancia con los diseños experimentales que mostraban resultados efectivos en un contexto. Con ello, el obrero de oficio ya no tiene una caja de herramientas o conocimientos exclusivos.

Esta manera de ver las cosas hace que se pueda inferir sobre las consecuencias de dicho control. El AE lo denomina como el “**Mejoramiento Continuo**”, acorde con lo descrito por David Hoyle (Hoyle, 2000), en el texto ISO 9000: Manual de Sistemas de

Calidad. En este Manual, el autor ha recogido las experiencias de las organizaciones, gerentes y auditores de calidad que han trabajado con la versión actual de la Norma ISO 9000, y éstas se identifican con el éxito de ventas de gestión de calidad ISO y orientación autorizada, clara y precisa sobre todos los aspectos de los sistemas de gestión de calidad.

El trabajo de formalizar el estándar incluye -en consecuencia- el Mejoramiento de la **Productividad y Competitividad** esperadas, en concordancia con la promesa expuesta por el mismo E.

Las consideraciones de los AE están en consonancia con la Idea de Progreso Material: los grandes avances de la ciencia se recibieron en el siglo XX. Aunque la especie humana traiga una historia de doscientos años, se convence de que aquel camino, el de la ciencia y la razón, es lo que mejorará los productos y procesos, y, por ende, puede mejorar mucho su calidad de vida. La cosmovisión del ser humano queda definitivamente modificada, cuando la ciencia la dota de poder (o le promete dotarle de ese poder –expresado como Control) sobre su cuerpo y sobre la naturaleza. El AE, en consecuencia, trae para sí la noción de progreso, y lo asocia con las ideas de libertad, igualdad y crecimiento económico.

4.7.4 La Idea de Progreso Moral

A continuación, se presenta un análisis descriptivo de la **Idea de Progreso Moral**, identificado con los Estándares que han sido establecidos en los estudios de caso. Las preguntas orientadoras de esta categoría fueron:

- ¿Cómo se refiere al E?
- ¿Cuál es el concepto que tiene del E?
- ¿Qué fundamentos encuentra inmersos en el E?
- ¿Cree que el destino que la organización tiene lo marcó el E?
- ¿Las estrategias de gestión que otorga el E son bien recibidas por los clientes, tanto internos como externos?
- ¿Esas estrategias le proveen a usted un beneficio directo?
- ¿Qué dominio razonable tiene sobre el E?

- ¿Es posible otorgar libertad de acción al E en la organización?
- ¿El Actor es controlador del E?
- ¿Cómo argumenta la conciencia sobre lo que implica el E para el Actor y para la Organización?
- ¿Puede identificar las libertades que tiene la organización con el E?
- ¿Cuáles son los grandes beneficios que el E ha otorgado a la Organización?
- ¿Puede identificar los “progresos” obtenidos con la implementación del E?
- ¿Los resultados obtenidos son en consecuencia del E en ascenso y por encima de las condiciones cambiantes y/o adversas?
- ¿Es más feliz por tener acceso al E?
- ¿Considera un ambiente de bien y felicidad al demostrar el E?
- ¿Sus acciones, decisiones respecto al E le otorgan vida en plenitud?

Las citas relacionadas se pueden agrupar en:

- El E ofrece una autonomía al trabajador que lo hace libre de su propia tarea. Esto está relacionado con la Libertad sin Límites, como un postulado de la Idea de Progreso Moral.
- El E genera un nuevo conocimiento que, para la organización, supera lo que el trabajador puede ofrecer. Como puede observarse, esto está en consonancia con la Supremacía de la Razón, como subcategoría de la Idea de Progreso Moral.
- La obtención de un nivel de Bienestar y Felicidad son concepciones particulares, propias del propio postulado estudiado.
- El E es la pauta para seguir los “progresos” que tiene la organización, sabiendo que es un asunto que no permite retrocesos. Esto está asociado con la Subcategoría Optimismo Predominante, propia de la Idea de Progreso Moral.



Figura 13. El modelo interpretativo de la categoría Idea de Progreso Moral
Fuente: Elaboración propia, 2013

El AE considera que el E le ofrece, **al trabajador, una autonomía que lo hace libre** de su propia tarea. La revolución sobre las ideas es irresistible por sí misma, la autoridad arbitraria y los valores irracionales -de las culturas precientífica y preindustrial- están condenados. La resistencia no puede salvar los valores tribales. No les queda más alternativa que aceptar -inteligente y voluntariamente- el modo de vida industrial y todos los valores que lo acompañan. La sociedad industrial es el modo de vida más exitoso que la humanidad ha conocido. Las personas son libres, comen mejor, duermen mejor, tienen alojamientos más confortables, se trasladan mejor y más cómodamente y viven más tiempo de lo que jamás antes lo habían hecho. Además de oír la radio y mirar la televisión, leen más libros, escuchan más música y ven más películas que ninguna otra generación previa, o ningún otro pueblo lo había hecho antes. En el clímax de la revolución tecnológica, las personas viven en una época de oro de la lucidez científica y los logros artísticos. Para todos aquellos que logran el desarrollo económico, el cambio cultural profundo es inevitable y su libertad es absoluta para otorgarle su propia disposición (Ayres, 1962).

Ese mayor conocimiento, sobre el producto y el proceso que conduce a su elaboración, es la base para el logro de una autonomía del trabajador que le concede un respaldo organizacional y una libertad en sus decisiones laborales. Esto trae -como consecuencia- **un saber que es organizacional y no de cada trabajador**; un saber que

incluso supera la permanencia del trabajador en la organización. Esa racionalidad lograda es un saber -en torno a la técnica- para hacer el producto. Dicho saber no se pierde, de hecho, la organización lo utiliza en sus propósitos.

Se entiende por técnica el conjunto de los procedimientos de los que se dotan los hombres, no para asegurar el dominio absoluto de la naturaleza, sino para asegurarse un dominio del medio natural adaptado a y en relación con sus necesidades. Entonces, no se puede afirmar que las sociedades primitivas tienen una inferioridad técnica, puesto que ellas demuestran una capacidad de satisfacer sus necesidades, por lo menos igual a la que enorgullece a la sociedad industrial o técnica. [...] No hay, pues, jerarquía en el campo de la técnica, no hay tecnología superior ni inferior. El equipamiento tecnológico debe medirse por la capacidad de satisfacer, en un medio dado, las necesidades de la sociedad (Clastres, 2010).

La obtención de un conocimiento técnico es lo que permite una organización cumplidora de sus deberes. Es **otorgar -lo que denominan un valor agregado- al trabajador, lo que es considerado un beneficio**. Se le ofrecen posibilidades de actuación en relación con necesidades como la salud, la educación, la recreación, entre otros aspectos. Los AE consideran que dicho bienestar es una posibilidad adicional a la labor cumplida por el trabajador. En otras palabras, es lograr **momentos de felicidad** en el proceso que conduce a los trabajadores al logro de los aspectos de bienestar ofrecidos. Lo anterior permite identificar, entonces, el llamado **“progreso”** organizacional, el cual es un avance sin límites, sin barreras y sin retrocesos.

Las consideraciones de los AE están en consonancia con la Idea de Progreso Moral, porque la humanidad siempre avanza, se perfecciona y progresa en sus conocimientos, y aquellos que llegan más tarde son los inevitables beneficiarios de los que vinieron primero. Nosotros, como miembros de la raza humana, sabemos más que nuestros primitivos antecesores. El razonamiento es, sin duda, circular y la conclusión, confusa y superficial. Pero, a pesar de ello, los modernos ganaron la batalla, al menos según sus propias normas y las de sus sucesores.

A comienzos del siglo XVII, esta concepción modernista era la más aceptada entre un creciente número de intelectuales: la humanidad ha avanzado culturalmente, avanza

hoy y continuará avanzando durante un largo tiempo por venir, y el avance es el resultado, exclusivamente, de causas naturales y humanas. Todo esto ha traído, como consecuencia: **libertad sin límites, supremacía de la razón, logro del bienestar y la felicidad y un optimismo predominantes.**

En consecuencia:

- Se identificaron, mediante el método histórico crítico, los textos emblemáticos de la estandarización, sus autores y postulados fundamentales. Estos fueron determinados como ocho textos claves enlazados en uno considerado principal, tanto por la influencia de su autor y los aportes al desarrollo de la Estandarización en Occidente, como espejo de los resultados exitosos de Oriente.
- Se analizaron, mediante el uso del Análisis del Discurso, los postulados de la estandarización expuesta en los textos elegidos como corpus de análisis, los cuales dan cuenta de la presencia de los postulados de la Idea de Progreso material y moral de la Humanidad.
- Se realizó un estudio del discurso que se construye desde las prácticas relacionadas con la estandarización, por parte de los Actores Estratégicos, en las organizaciones identificadas en los estudios de caso, encontrando categorías emergentes que dan cuenta de la presencia de los postulados de la Idea de Progreso material y moral de la Humanidad

A lo largo del proyecto de investigación, se han proporcionado los elementos que justifican los postulados de la Idea de Progreso, como una teoría espejo, que permite inferir los fundamentos de la Estandarización que implementan los Actores Estratégicos en las organizaciones. Esto se hizo extrapolando desde los estudios de caso, objetos de estudio. A todas luces, se pudo evidenciar la coincidencia con los postulados de la Idea de Progreso Moral y Material de la Humanidad.

A partir de lo anterior, es posible asegurar que la Idea de Progreso (considerada en el proyecto) es una de las ideas rectoras y constituyentes del proyecto sociocultural de la modernidad occidental, conocida como la “idea de progreso”. Esta idea es un asunto del debate filosófico, en el que se desarrolla (se reconoce su máximo apogeo en el siglo XVIII). Tres conceptos fundamentales tienen lugar importante en la mentalidad del

periodo histórico en el que aparece: la libertad, la igualdad y la justicia. El debate postmoderno discute dicha idea reconociendo dos categorías claves para la misma: 1. El *axioma* de la “idea de progreso”: creer en supuestos asociados a la supremacía de la razón, la libertad sin límites y optimismo predominante en el destino de la humanidad. La modernidad consideró indiscutible ***la idea de progreso moral de la humanidad***; y, como propias de ***la idea de progreso material de la humanidad***, las ideas de desarrollo científico acumulativo-progresivo, control sobre la naturaleza, debido a la invariabilidad de sus leyes, la acumulación de riquezas y bienes productivos, y el control sobre el futuro. 2. El desplome de dicha idea se genera en la medida que empieza a resquebrajarse el axioma de progresos moral y material de la humanidad como idea indiscutible. Cuando dicho axioma se ubicó en el centro del debate filosófico postmoderno, pasó a ser uno de los mitos más fuertes de la modernidad y con mayor carencia de fundamento. Como el siglo XX, con sus guerras y su desesperanza, no avanzó hacia el bien y la felicidad (como lo había pronosticado la idea del progreso), se desmoronó el mito.ⁱ

En la investigación, se realizaron, de la mano de los Actores Estratégicos, diferentes observaciones dentro de las organizaciones. Se utilizó la observación participante, y se determinaron los análisis de los discursos (de los Actores), con base en: a) las prácticas y lo que ellos comprendían por Estandarización, b) las decisiones que tomaban en torno al Estándar que habían implementado en sus organizaciones, c) las acciones que priorizaban, como: comités, reuniones formales e informales, asistencia a congresos y eventos, atención a requerimientos de los clientes, entrenamiento y capacitación del personal, relacionamiento directo con proveedores y distribuidores; entre otros.

También se identificaron los siguientes discursos: a) los de los autores de los textos emblemáticos de la Estandarización, b) los que surgen al aplicar el Método Histórico Crítico, los cuales -en relación intertextual entre ellos- fundamentaron los principios de la Estandarización. Este concepto llegó a los Actores Estratégicos por el movimiento de la Apertura Económica que se dio en Colombia en la era de los 90, principalmente. Y motivó la elaboración del Movimiento de la Calidad y de la divulgación de los principios de la Estandarización. Esto llegó a nuestras organizaciones, de la mano de los japoneses (alumnos destacados de E. Deming).

El proceso investigativo permitió concluir lo que, a continuación, se detalla. Sin embargo, es preciso exponer algunas dificultades que se establecen como limitaciones del proyecto que se ha presentado y que en buena parte dan lugar a motivar investigaciones futuras que se proponen y que están en sintonía con el resultado que se ha presentado.

CAPITULO 5. LAS CONCLUSIONES

5.1. INTRODUCCIÓN

El objetivo del capítulo es presentar las conclusiones de la investigación, en relación con su contribución, incluyendo además las implicaciones que tienen las conclusiones presentadas, entendidas como consecuencias de los hallazgos para las organizaciones, en el contexto de la investigación. Dichas conclusiones son expuestas en relación a los límites y alcances de lo que se formuló en el proyecto de investigación, permitiendo considerar las visiones para futuras investigaciones,

En consecuencia, las conclusiones del proyecto de investigación se presentan inicialmente sobre resúmenes de los argumentos que aportan las conclusiones que se exponen, identificando las implicaciones que de manera específica se derivan de las mismas.

5.2. LOS HALLAZGOS (SUS ARGUMENTOS)

5.2.1 Encontrando los textos emblemáticos de la estandarización y en ellos la idea de progreso

En el año 1921, inició para Estados Unidos un nuevo periodo de expansión económica conocido como los “años locos”, caracterizado por la no intervención del Estado en la economía, la concentración de riqueza en pocas organizaciones junto con la desaparición de buena parte del comercio y la banca minorista, la ausencia de una legislación laboral que protegiera a los trabajadores, y en la política externa, un marcado aislamiento frente a la política y la economía europeas. En este horizonte el desarrollo industrial alcanzó niveles excepcionales, sobre todo en lo referente a la producción de

bienes durables como: lavadoras, neveras, radios y automóviles. Este Boom de la productividad, se alcanzó con la aplicación de la organización científica del trabajo desarrollada por Taylor, que permitió alcanzar una mayor producción en menos tiempo, trayendo menos costos y mayores beneficios. Durante este periodo, aparece la estandarización como base del Control de Calidad en manos de un capataz o supervisor, encargado de inspeccionar las actividades ejecutadas en la planta, con la finalidad de verificar dos objetivos: el cumplimiento de los tiempos de producción estipulados y que el producto elaborado cumpliera con las características estipuladas.

A partir de la década de 1920, las ideas de Taylor se extienden y debaten por el mundo industrial, conocidas como Scientific Management, con la participación de la Taylor Society, agrupación profesional guiada por los preceptos de la administración científica creada en 1915. En 1924 la Western Electric Company, creó un departamento de inspección independiente, para respaldar las actividades operativas de Bell-Telephone, en este departamento se forman los pioneros de la Estandarización: Walter A. Shewart, Harold Dodge y George Edward. Por su parte, Walter A. Shewart, inicia el ciclo PHVA y las gráficas o fichas de control, muy usadas para la elaboración de productos en serie, cuyo uso se popularizó durante la Segunda Guerra Mundial. El mejor ejemplo del éxito de las mejoras obtenidas con las nuevas estrategias usadas en la producción industrial, se presenta al interior de la Industria automotriz, que logra convertirse en una cadena dinámica en la economía de Estados Unidos, debido a la aplicación de las ideas que arribaron con el Fordismo⁷⁴ (cadenas de montaje), que han sido expuestas en el libro Mi vida y Obra de Henry Ford editado en 1924. Un tipo de organización del trabajo, que a partir de 1945, se extendió a industrias de otras áreas, con aplicación a nivel mundial. La producción de la línea de ensamblaje dividió operaciones complejas en procedimientos sencillos, capaces de ser ejecutados por obreros no especializados, dando como resultado productos de gran tecnología a bajo costo. Parte de este proceso fue una inspección para separar los productos aceptables de los no aceptables. Fue entonces cuando la calidad era sólo la responsabilidad del departamento de fabricación.

⁷⁴ Denominado así por Henry Ford, quien desarrolló en la Ford Motor Company la línea de ensamblaje en movimiento.

El desarrollo de la industria del automóvil, permitió a su vez el crecimiento de otro sector de la economía: la finca raíz. Con la masificación del uso de los automotores para la vida diaria, se creó la necesidad de ampliar la red de carreteras y caminos, dando paso a nuevas áreas de urbanización, una actividad que abrió el camino para la especulación inmobiliaria. La enorme cantidad de bienes disponibles, impulsó a las empresas a crear sistemas de créditos novedosos, baratos y fáciles de adquirir, como estrategia para continuar creciendo. Incluso a través del uso del crédito, las clases medias podían hacer parte del mercado accionario, al adquirir acciones en la bolsa de valores financiadas por medio de hipotecas. Las clases medias fortalecidas con el auge del crecimiento industrial, serían las entusiastas receptoras de productos que cambiaron la vida doméstica, el transporte y el acceso a una vida cada vez más cómoda, que aspiraba a proporcionar el mayor bienestar posible a sus compradores.

A pesar del gran crecimiento del sector industrial, la agricultura fue el área económica más golpeada en ese periodo, debido a la sobreproducción agrícola mundial, que traería consigo una considerable baja de los precios, haciendo cada vez menos rentable esta actividad. Unido a otros factores, como la aparición de fibras artificiales y la adopción de nuevos hábitos de consumo, llevaron a que para 1925, la situación de los productores agrícolas fuera crítica. No sería el único sector económico que empezaba a mostrar signos de complicaciones, para 1926 el sector inmobiliario empezó su caída, dejando entrever la crisis que se aproximaba. La crisis llegó en 1929 a los Estados Unidos, ante la incredulidad de los dirigentes, quienes a pesar de los cambios que se venían presentando, no lograron prever la inminencia de la crisis, ni los grandes efectos que tuvo sobre la sociedad del momento, no solo a nivel doméstico sino también a nivel internacional. El desplome del precio de las acciones en 1929 fue extraordinariamente intenso, alcanzando tintes dramáticos. Gran número de inversionistas vieron cómo su dinero, en muchos casos tomado a crédito, se volatilizaba en cuestión de días. El ‘crash’ bursátil motivó una reacción en cadena en el sistema financiero, con numerosos bancos que empezaron a tener problemas de solvencia y de liquidez al acentuarse la desconfianza en su capacidad de rembolsar a los depositantes. Las consecuencias fueron una década de deterioro del nivel de vida, de enormes cifras de desempleo, de trabajadores vagabundos deambulando de un estado a otro, huyendo de la miseria y en pos de la supervivencia.

A partir de este colapso económico, la economía capitalista mundial empieza a dar un giro, alejándose de las ideas liberales, el Estado empieza a asumir una posición preminente como motor de la economía, siguiendo las teorías de John Maynard Keynes basadas en el aumento del gasto público, la redistribución del dinero y las facilidades monetarias⁷⁵, que solo se aplicarían terminada la Segunda Guerra Mundial. Para Keynes, los mercados de trabajo, el consumo, la inversión y el dinero tiene fallos que no se explican en los postulados de la economía neoclásica. Por ello, ve necesario la elaboración de una nueva teoría o un nuevo modelo económico que logre tener en cuenta el real funcionamiento de esos mercados, como una estrategia para crear herramientas que permitieran entender y disminuir la subproducción y el subempleo, originadas de acuerdo con su Teoría General, en la insuficiencia de la demanda de inversión (Keynes). Propuso, que el Estado ordenara a través de controles centrales, la demanda agregada de consumo, utilizando el sistema de impuestos u otros medios, al tiempo que propone ajustar los incentivos para invertir fijando la tasa de interés y actuando sobre las expectativas de inversión. Para fijar la tasa de interés, que se determina en el mercado monetario, habría que acudir a la política monetaria. “una socialización bastante completa de las inversiones [como] único medio de aproximarse a la ocupación plena” (Méndez 2009)

La tercera Revolución Industrial, supone un proceso de transformación de los procesos productivos, a través de la adopción de los avances tecnológicos, dando lugar a la aparición de exceso de producción y por lo tanto, se hace necesario implementar estrategias que permitan incrementar el consumo. Los mercados se reducen, a la vez que aumenta la producción, generando una gran competencia entre las empresas, haciendo de la publicidad, la racionalización de los procesos de producción, la atención al cliente, la búsqueda por incrementar la iniciativa de los empleados, estrategias novedosas y necesarias para enfrentar un mercado cada vez más abarrotado.

Durante el renovado auge industrial, empezaron a aplicarse varias innovaciones al interior de las organizaciones norteamericanas, en 1931 Walter Shewhart publicó su obra *Economic control of quality of manufactured products* (Control económico de la

⁷⁵ Propuestas por Keynes en su obra “Teoría general de la Ocupación, el interés y el dinero” (1936).

calidad de productos manufacturados), editado luego en español en el año 1997; Control Económico de la Calidad de productos manufacturados, por Ediciones Díaz de Santos, Madrid, donde planteó los principios básicos del control de calidad, basados sobre todo en el uso de métodos estadísticos, incluyendo la descripción de gráficos de control estadístico de la calidad, proporcionando un método para controlar económicamente la calidad en medios de producción en masa. Su trabajo buscó desarrollar una base científica para alcanzar el control económico de la calidad, por medio del establecimiento de los límites de control, que indicaran cuándo la calidad de un producto varía más de lo que se considera económicamente deseable. Estableció los fundamentos de la disciplina moderna del control de calidad, conceptos que aún continúan vigentes.

Para Shewart, su interés primordial fueron los métodos estadísticos, sin embargo, estuvo muy consciente de los principios de la ciencia de la administración y del comportamiento, siendo él la primera persona en reflexionar sobre los aspectos filosóficos de la calidad, presentado a la Calidad como un área de múltiples dimensiones.

Después de Shewart entre 1941 y 1942, se aprobaron y publicaron los “Estándares Z”, conocidos como los estándares de la Guerra, manuales que enfocaban el uso de los Gráficos de Control de Calidad para el análisis de datos, aplicándolos a los métodos de producción.

El uso durante la Segunda Guerra mundial por parte de los militares estadounidenses de procedimientos estadísticos de muestreo, junto con el establecimiento de requisitos y normas estrictas de selección para sus proveedores a través de tablas de muestreo (MIL-STD76), potenciaron la gestión de proveedores, la planificación, el control y la distribución física de la producción a unos niveles nunca experimentados hasta el momento.

⁷⁶ *Military Standard* o norma militar.

Para el final de la guerra, el desarrollo del Control de Calidad como elemento y estrategia básica en la producción industrial se hacía evidente con la publicación de la primera revista sobre el tema: Industrial Quality Control (1944), unido a la fundación en Estados Unidos de la American Society for Quality Control (ASQC) en 1946.

Además en 1947, se conformó la Organización Internacional para la Normalización (ISO), compuesta por delegados de 25 países, con el objetivo de facilitar la coordinación internacional y la unificación de estándares industriales. Desde la década del 50 hasta el 70, las innovaciones en materia de estandarización y normalización fueron mediadas por el sector bélico y militar como la MIL-Q-985877, la MIL-I-4520878, las regulaciones 10 CFR 50 Y 10 CFR parte 83079, las especificaciones AQAP80 de la Otan, entre otras. En los años siguientes, se desarrollan normas especiales para diferentes sectores y áreas productivas, como el campo energético, creando en algunos casos duplicidad de procedimientos y controles.

En 1974, se publica en Inglaterra la norma para el Aseguramiento de la Calidad BS 5179; años después en 1979, se publica la BS 5750 considerada la precursora de la ISO 9000. Para 1987, se presenta por parte de la Organización Internacional para la Normalización, la primera edición de la norma ISO 9000, revisadas y actualizadas cada cinco años para asegurar que cumplan con las necesidades de los usuarios.

Al terminar la Guerra en 1945, dejó grandes pérdidas humanas y cuantiosos daños materiales, con cerca de 55 millones de muertos y buena parte de Europa y Japón destruidos. Un resultado que llevó a profundos cuestionamientos sobre el llamado proyecto civilizatorio de la modernidad, la Guerra, con sus descarnados resultados permitió cuestionar el papel del Progreso, de cara a su propio poder de destrucción y depredación. Nisbet, señala que existe un vínculo entre la confianza en el Progreso en general y el progreso económico, sin embargo, a partir de la segunda mitad del siglo XX, se hace visible un sentimiento de temor y desconfianza hacia los resultados de un

⁷⁷ Establecida en 1950, determinó los requerimientos de los proveedores bajo un sistema auditable.

⁷⁸ 1950, fue una norma específica para la inspección.

⁷⁹ Normas para el aseguramiento de la Calidad en el sector nuclear.

⁸⁰ 1968, Allied Quality Assurance Procedures (Aseguramiento de calidad para los procedimientos de los aliados), para ser aplicada a los insumos militares.

crecimiento económico sin limitaciones al uso de los recursos naturales, o a la ausencia de valores éticos y morales que lo guíen.

Esta idea, logró cuestionar uno de los elementos básicos de la idea del Progreso: el carácter invariable de la naturaleza, que invitaba a ver al futuro siempre como una etapa superior, ya que se contaba con la experiencia acumulada de las generaciones anteriores. A partir de 1950, la idea de la “escasez” se hace evidente, creando un espacio para reflexionar sobre el verdadero costo del Progreso, basado en las innovaciones tecnológicas y el crecimiento continuo. La certeza sobre la necesidad de hacer un uso restringido de los recursos naturales, como estrategia para proteger al planeta y a la humanidad, genera entonces, un límite al Progreso, que hasta ese momento se había visto como siempre en aumento. Iniciando el surgimiento de movimientos ecologistas, conservacionistas, ambientalista, modelos de reciclaje, entre otros, unidos a la aparición de grupos y comunidades que muestran una clara desilusión hacia el Progreso, como las comunas Hippies.

Según los planteamientos de Nisbet, en el siglo XX, se presentó un fuerte desarraigo por la fe religiosa, que de acuerdo a sus opiniones han sido parte de la formación de la Idea de Progreso, siendo reemplazadas en principio por ideas filosóficas y científicas como el marxismo o el freudismo, y una vez estas corrientes también son rebatidas, la Idea de Progreso empieza a debilitarse.

Pese a la crisis dogmática, la búsqueda por alcanzar el progreso económico continuó, iniciando un periodo de cambios tanto en la política económica internacional, como en la economía empresarial, con la finalidad de superar el mal momento económico. Los gobiernos adoptaron las políticas del Estado de bienestar, mientras que los proyectos productivos industriales desarrollaron sus propias estrategias en torno a la Estandarización y la Calidad para alcanzar mayores niveles de producción, de la mano de las propuestas de Taylor, Ford, Shewart, Juran, Deming, Ishikawa, entre otros. Algunas de estas estrategias, serían permeadas con el paso del tiempo por ideas que han buscado racionalizar el Progreso material, como las políticas ambientalistas y de reciclaje, sin embargo, el objetivo primordial de mantener un crecimiento productivo en constante aumento se continuó sosteniendo.

Los problemas que enfrentó el Japón de la Posguerra giraban en torno a los altos niveles de desempleo, la pérdida de una cuarta parte de la riqueza nacional, la destrucción de sus industrias y viviendas, junto con una inflación creciente. Con las transferencias de capital y tecnología de Estados Unidos, se impulsó de nuevo el desarrollo de las industrias químicas, pesada y armamentística. Debido a la Guerra de Corea (1950), durante este conflicto Estados Unidos invirtió cerca de 23 mil millones de dólares en gasto militar, apoyó la reapertura de las fábricas de armas japonesas e impulsó el comercio de este país con el Sudeste asiático, además promovió el cumplimiento de los “tratados de reparación”, en los cuales Japón entregaba artículos y servicios a los países que había ocupado durante la Guerra.

Durante este periodo, Japón adopta el modelo de las democracias occidentales bajo la presión de Estados Unidos, y lleva a cabo grandes reformas en materia social y económica: una reforma agraria que distribuyó el 70% de las tierras cultivables, reformó la educación enfocándola hacia la formación tecnológica y científica, junto a la búsqueda de la modernización de la industria (acción que se facilitó al estar concentrada en pocas manos), primero por medio de los recursos tecnológicos recibidos desde Estados Unidos y sus especialistas, luego a través de la construcción de su propia tecnología. Se crearon también, instituciones internas de tipo económico a partir de 1946, como el Consejo de Estimulación Económica, con el objetivo de coordinar la producción; el Banco de Reconstrucción, creado para canalizar el capital para algunas industrias; el Consejo de Estabilización Económica (1948) con el objetivo de elevar los niveles de producción y el Ministerio de Industria y Comercio Exterior (1949) que buscaba facilitar el intercambio internacional. Se generaron junto a estas reformas cambios sociales definitivos que impactaron y reformaron algunas de las tradiciones sociales, como la igualdad legal entre hombres y mujeres, reconocimiento del sindicalismo, el desplazamiento de la mano de obra hacia los centros industriales, entre otros.

La aplicación de estas medidas fue ostensiblemente efectiva, tanto en Europa como en Japón. Hacia 1950 todos los países de la Europa Capitalista, lograron sobrepasar el máximo nivel de PIB per cápita que tenían antes de la Guerra, exceptuando a Bélgica y España (Catalán 119). Japón por su parte, logró a partir de 1960 el desarrollo de industrias de tecnología avanzada, en 1970 inició una política exportadora hacia el Sudeste asiático, Filipinas y Tailandia. A partir de la crisis del petróleo disminuyó su crecimiento, pero se concentró en el desarrollo de la industria enfocada hacia la innovación, convirtiéndose en 1980 en un exportador de capitales, buena parte de ellos invertidos en Estados Unidos.

Parte del éxito económico alcanzado por Japón, provino de la adopción de nuevas técnicas de producción industrial, ideas generadas en Estados Unidos y luego desarrolladas al interior de las organizaciones japonesas. El intercambio tecnológico entre ambos países inició con el Plan Dodge, y contó con la participación de importantes personalidades del mundo industrial norteamericano. Edwards Deming, participó en el primer censo de la posguerra en Japón (1947), invitado por el General McArthur, a título de instructor, impartiendo varias conferencias sobre la importancia de llevar la Calidad a las organizaciones, unos años (1950) después vuelve como invitado de la JUSE (Union of Japanese Scientists and Engineers) para hablar delante de los principales hombres de negocios del Japón, quienes estaban interesados en efectuar la reconstrucción de su país al término de la Segunda Guerra Mundial, al tiempo que intentaban entrar en los mercados extranjeros, con la intención de cambiar la reputación del Japón de producir artículos de calidad inferior. Deming los convenció de que la calidad japonesa podría convertirse en la mejor del mundo al instituirse los métodos que él proponía. Deming encontró en Japón un reconocimiento, respeto y receptividad por sus ideas que no había hallado en Estados Unidos, su relación con este país se volvió muy importante para su carrera y reconocimiento profesional. Existe hoy, un premio a la Calidad que lleva su nombre, exaltando la labor de las empresas que persiguen la excelencia. Sus enseñanzas fueron rápidamente acogidas por los ingenieros y científicos japoneses encontrando nuevas aplicaciones y diseñando nuevos procesos para mejorar los niveles de producción y Calidad. Desde allí se destaca su libro *Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis. Original: Out of the crisis. Quality, Productivity and Competitive Position*, cuya primera edición se realizó en

1982, su segunda edición en 1986 -MIT Press (507 páginas) y la tercera edición en 1989 por ediciones Díaz de Santos S.A., traducción de Jesús Nicolau y Mercedes Gozalbes Ballester (412 páginas).

Kaoru Ishikawa fue uno de los primeros japoneses en ganar reconocimiento internacional con sus planteamientos sobre la Calidad, especialmente en referencia a los “Círculos de Calidad”, con Ishikawa llegarían otros estudiosos junto con nuevas aplicaciones y enfoques hacia el control de Calidad y la Gestión de Calidad, que harían del Japón para 1980 la primera potencia económica mundial. Entre ellos se destacan: 1. Feigenbaum, A. V. (1963). Control Total de la Calidad: Ingeniería y Administración. México: Compañía Editorial Continental, 2. Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa. Bogotá: Editorial Norma. 3. Imai, M. (1989). KAIZEN: la clave de la ventaja competitiva japonesa. México: Compañía Editorial Continental. 4. Juran, J.M. (1990). Juran y la planificación para la calidad. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. 5. Crosby, P. (1994). Completeness (Plenitud) Tomo I. Bogotá: McGraw-Hill/Interamericana, S.A.

Japón logró remontar la crisis económica que vivió tras su derrota en la Segunda Guerra Mundial, a pesar de no poseer importantes recursos naturales ni energéticos, centró todo su esfuerzo en la mejora de su producción, logrando entrar en competitivo mercado de las potencia occidentales, a través de la táctica de la Calidad Total. Su estrategia económica terminó incluso por ser exportada hacia otras empresas en distintos lugares del mundo occidental, logrando que el perdedor de la Guerra, logre competir con su antiguo adversario, pero ahora en el campo económico. Estos argumentos, soportan las siguientes conclusiones:

5.2.1.1 Conclusión 1

Los *textos emblemáticos de la Estandarización* exponen la propuesta de Edward Deming, como el pilar de su conceptualización y aplicación en las organizaciones, en su texto seminal: Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis (El original: Out of the crisis. Quality, productivity and competitive position).

5.2.1.2 Conclusión 2

Los postulados de la Estandarización (propuestos por Deming) *se retoman desde los postulados de Taylor y Ford* que son replicados y ampliados por otros autores que publicaron textos también encontrados como emblemáticos, a saber:

Principios de la Administración Científica - F. Taylor
Mi vida y mi obra. Henry Ford
Control económico de la calidad. W.A. Shewhart
Control Total de la Calidad. Vallin Feingenbaum
¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa. Kaoru Ishikawa
Juran y la planificación para la calidad. J. M. Juran
KAIZEN- Masaaki Imai
Completeness (Plenitud) calidad para el siglo XXI. Philip B. Crosby.

Tabla 10. Autores emblemáticos de la estandarización
Fuente: Elaboración propia, 2013

5.2.1.3 Conclusión 3

Los principios de la estandarización formulados se consideran “*transformadores*”, cuya demostración, según Deming, es evidente en Japón y necesaria en las organizaciones Americanas.

5.2.2 Los textos emblemáticos de la estandarización en Colombia

A partir de los años 30 y hasta 2010, ha sido posible establecer a lo largo de esta investigación cuatro procesos claves para el Movimiento de la Calidad en Colombia, que dan cuenta de la llegada de los textos emblemáticos de la Estandarización y su aplicación, considerando el impacto que sobre el sistema económico mundial y en particular en la producción de bienes y servicios, generaron las nuevas líneas de gestión sobre la calidad. Esos procesos históricos se limitan así: 1) Las misiones del Banco Mundial a Colombia, que influenciaron el desarrollo económico del país; 2) La conformación de la Misión de Asistencia Técnica en 1955, para asesorar a los dirigentes colombianos para el desarrollo del país; 3) La realización del Primer congreso Nacional de la Calidad realizado en Bogotá en 1980, que enfocaba la consideración del ser humano en el trabajo, derivado de la influencia japonesa del momento; y 4) La realización del “Primer Seminario Internacional de Gestión de Calidad y Productividad” en 1990, que posiciona el movimiento de apertura económica que da inicio a la era de la globalización que caracteriza el periodo actual de la concepción de un mercado mundial (2012).

La aplicación de los postulados de la Estandarización y de la Calidad en Colombia, estuvo inicialmente circunscrita al interior de los procesos del incipiente sector industrial, especialmente el perteneciente al sector privado, por buena parte del siglo XX. El Estado reguló en estas primeras décadas sobre todo, lo concerniente al control de pesos y medidas, convirtiéndose en los primeros registros generales sobre factores de calidad aplicables en comercialización de bienes en Colombia, exigidos desde el sector público. Así lo vemos en la reglamentación del periodo que entregaba facultades al “Ministerio de Industrias” para preparar proyectos sobre: “Propiedad industrial, Cámaras de Comercio, legalización de compañías extranjeras, pesas y medidas (...)”⁸¹

Las dos primeras décadas del siglo XX, se caracterizaron por un fuerte crecimiento económico desarrollado en torno a dos actividades principales: el café y la explotación de enclave⁸² oro, platino, banano y petróleo. Durante este periodo el interés estatal se concentró en ampliar el comercio exterior, impulsando la industria doméstica con orientación hacia las exportaciones, esta voluntad se evidencia en un primer intento por conocer y registrar las industrias existentes y sus productos.

Si bien, la política de fomento a la inmigración no fue realmente puesta en marcha y el número de inmigrantes recibidos fue realmente mínimo, la ayuda técnica llegaría a través de las misiones económicas que visitaron el país entre 1930 y 1960 provenientes de organismos internacionales como el FMI y el BM⁸³, influyendo considerablemente sobre el rumbo económico adoptado desde el Estado, mientras que parte de la transferencia de conocimiento técnico arribó de la mano de los procesos productivos aplicados en las industrias provenientes del extranjero alrededor de la década del 40. Junto a las Industrias multinacionales, también llegaron al país prácticas de calidad seguidas especialmente en Estados Unidos, inspiradas en Taylor que recaían sobre el trabajo de un supervisor que comprobaba el cumplimiento de los tiempos de

⁸¹ Decreto 837 de mayo 8 de 1928. Departamento de Industria y Comercio sección dos. Propiedad Industrial Literal A. pp. 35

⁸² Por economía de enclave, se reconoce a aquellas regiones con alto índice de inversión extranjera, con un nivel de empleo y salarios elevados, a diferencia del resto del país cuyos índices de empleo y nivel salarial es inferior.

⁸³ (FMI) Fondo monetario Internacional (BM) Banco Mundial.

elaboración del producto y algunas de sus características esenciales, y más adelante seguirían el modelo de Ford y su línea de ensamblaje.

El nuevo rol de Estados Unidos en el panorama mundial y su influencia sobre Latinoamérica, se hizo evidente en las principales misiones económicas que llegaron al país: Misiones Kemmerer (1930), Currie (1950), Cepal (1954), Le Bret (1955) y Cepal (1958), junto a las políticas provenientes directamente del gobierno estadounidense como “El buen vecino” de Roosevelt, la políticas de Truman y McCarthy, hasta la Alianza para el Progreso de Kennedy (Arévalo). Las misiones ejercieron una gran influencia sobre el desarrollo de las instituciones financieras y económicas del país, al tiempo que impulsaron el proceso de industrialización a través de la sustitución de importaciones.

Durante la crisis de 1930, iniciada por el “Crash bursátil” de 1929, el desajuste económico sufrido por Estados Unidos y sus medidas para contrarrestar la crisis crearon consecuencias en buena parte de los países del mundo. Esta nueva realidad en el comercio internacional, se reflejó en Colombia especialmente entre 1928-1931 afectando negativamente la demanda agregada interna nominal que cayó un 14.6%, la inversión bruta disminuyó un 54%, también se redujo el consumo de bienes industriales, los productos no exportables como la construcción, gaseosas, vidrio, ladrillos, cerveza y productos de exportación como el banano y el petróleo (Ocampo y Montenegro 48).

Con todo, a partir de 1931 y hasta 1934, se inicia un nuevo periodo de crecimiento industrial, posicionándose como el sector líder en la economía colombiana, impulsado por factores como: la reducción de los ingresos del café, cambios en la política monetaria y fiscal (aumento de los aranceles, devaluación de la moneda, control directo sobre las exportaciones), crecimiento en los patrones de la demanda debido a la urbanización y al incremento en los niveles de los salarios, junto al racionamiento de la divisas disponibles para la importación de bienes especialmente a partir de 1933.

Entre 1934 y 1945, el alto crecimiento industrial se concentró en cinco sectores: tejidos (algodón y rayón), cerveza, cemento y azúcar, su desarrollo se hace evidente al analizar las estadísticas recogidas en el Anuario General de Estadística que muestran el importante nivel de inversión en adquisición de maquinarias y equipos (Ocampo y Montenegro 136). También durante este periodo, se hace evidente el desarrollo de sectores industriales secundarios como el caucho y sus productos, papel, vestuario, madera, metalurgia, y productos químicos y farmacéuticos.

La crisis económica del 29, unida a la Segunda Guerra Mundial, cambiaron las reglas del juego en el panorama económico internacional, que unido a las nuevas condiciones domésticas, permitieron el fortalecimiento del sector productivo en Colombia. Con el fin de la Segunda Guerra, ante el fantasma de la Crisis y la necesidad de reconstruir buena parte de Europa y Japón, la economía capitalista dio un giro del liberalismo ortodoxo hacia el proteccionismo de Keynes⁸⁴, que buscaba elevar el consumo por medio de la intervención indirecta del Estado, medidas que se aplicaron durante las décadas del 50 y 60, como la mejor vía para continuar con la fascinación del crecimiento sostenido. Estas medidas económicas, consolidaron el papel del Estado como regulador de las actividades económicas y de servicios, conocidas como el “Estado de Bienestar”⁸⁵. Durante el periodo de la Posguerra, se crearon organizaciones internacionales que contribuyeran a fomentar la cooperación entre Estados y evitar, de ese modo, que volvieran a reproducirse las condiciones que habían provocado el conflicto bélico mundial, dando origen al Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF, luego BM o Banco Mundial), la Organización Mundial del Comercio (OMC), además de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y en 1959 se constituiría el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Estos nuevos organismos multilaterales se encargarían de extender y controlar las reglas de la economía mundial entre los países capitalistas.

⁸⁴ Jhon Maynard Keynes, economista estadounidense, promotor del FMI y autor de: “Teoría general de la Ocupación, el interés y el dinero” (1936).

⁸⁵ Caracterizado por: “El Estado asumía la responsabilidad de garantizar el pleno empleo como objetivo fundamental de sus políticas macroeconómicas. Compromiso social con los sectores más desprotegidos, con el objeto de garantizar la equitativa distribución de los bienes sociales. Política fiscal progresiva que no gravaba el consumo sino a las riquezas. El Estado como árbitro de los actores sociales en particular de los miembros del capital y el trabajo. Un Estado productor de bienes y servicios, esa variable se generalizó en Europa y no en E.U.” (Lettieri 425)

En Colombia en 1948, llegaron con las misiones del Banco Mundial, dos asesores que tendrían a lo largo de su vida profesional, gran influencia en el desarrollo económico de país. Ambos decidieron permanecer en Colombia al ser objeto de persecuciones por parte de sectores de la extrema derecha de Estados Unidos: Lauchin Currie⁸⁶ y Albert Hirschman⁸⁷ (Kalmanovitz).

En Latinoamérica una de las mayores influencias de este periodo, fue el pensamiento de Raúl Presbich⁸⁸, desde la comisión económica para América latina y el Caribe (Cepal)⁸⁹, que justificó las políticas de protección arancelaria e intervención estatal para impulsar la industrialización (Kalmanovitz 287). La CEPAL junto a las misiones del Banco Mundial, coincidieron en indicar la necesidad de establecer la planificación económica, pero ésta solo se transformaría en política de Estado, a partir del Frente Nacional. Cada gobierno frente nacionalista, construyó su propio Plan, buscando promover el desarrollo nacional y mantener el equilibrio macroeconómico (ampliando así las competencias del Estado a su mayor capacidad de intervención).

En 1955 se conforma una Misión de Asistencia Técnica, para asesorar a los dirigentes colombianos en el desarrollo e implementación de indicadores de productividad y estrategias para optimizar la industria nacional. Impulsando el interés y el uso de la metrología, la normalización y estandarización industrial. En 1959 se expide la Ley 155, que permitió al Gobierno colombiano a intervenir en la fijación de normas sobre pesas y medidas, calidad, empaque y clasificación de los productos, materias primas y artículos o mercancías con miras a defender el interés de los consumidores y de los productores de materias primas. Un año después, en 1960 se creó el Centro nacional de Productividad y la Asociación nacional de productividad, además se conforma un nuevo Ministerio, el de Fomento (conocido hoy como Ministerio de industria y comercio), que contó con una División de Normas y Calidades. En 1961 se forma el Consejo Nacional de Normas Técnicas, y unos años después (1963), se crearía

⁸⁶ Economista Canadiense (1902-1993)

⁸⁷ Economista Alemán (1915 - 2012).

⁸⁸ (1901-1986) contador y economista argentino, de ascendencia alemana, fue Secretario Ejecutivo de la Comisión Económica de las Naciones Unidas para América Latina y el Caribe (CEPAL). Posteriormente, ejerció el cargo de Secretario General de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD).

⁸⁹ Comisión Económica para América Latina y el Caribe, hace parte de las cinco comisiones regionales de la ONU, fue fundada en 1948.

el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (Icontec), con la función de asesorar⁹⁰ al gobierno en materias de normalización técnica. Continuando con la decisión de impulsar la función de control a calidad, en 1971 se promulga el Estatuto de normas, calidades, pesos y medidas, complementado con la constitución en 1975 el Centro de Metrología. En este mismo periodo, se constituye la Asociación Colombiana de Control de Calidad y el Premio Nacional a la Calidad administrado por el Icontec. El premio, resalta a las organizaciones públicas y privadas con altos niveles de calidad y resultados de excelencia.

Estas reformas, hicieron parte de los cambios promovidos en la administración pública iniciados en el gobierno de Alberto Lleras Camargo (1958-1962), creados con la intención de modernizar el Estado, siguiendo los Consejos entregados por la Misión Económica del Banco Internacional, tan bien conocida como el informe Lauchlin Currie (1952). Hasta aquí, resaltando uno de los principios de Deming: “Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad. Eliminar la necesidad de la inspección en masa, incorporando la calidad dentro del producto en primer lugar”.

Ya para 1980, durante el Primer Congreso Nacional de la Calidad realizado en Bogotá se contó con la presencia de Noriaki Kano⁹¹, dando inicio a una segunda etapa del desarrollo de la Calidad en Colombia, esta vez bajo la influencia del pensamiento y estrategias provenientes de la Industria de Japón. Esta nueva etapa se caracterizó por enfocarse en la importancia del ser humano en la ejecución del trabajo de calidad, siguiendo las prácticas japonesas de validar el aporte de los trabajadores para resolver problemas sobre sus puestos de trabajo y mejorar sus propias actividades, a través de la implementación de los “Círculos de Calidad”.

A partir de 1980, el movimiento de los Círculos de Calidad hizo su entrada en las principales industrias del país, sobre todo las ubicadas en los departamentos de Antioquia, Cundinamarca, Bogotá y Valle (regiones con mayor densidad industrial), en empresas como Croydon, Banco de Occidente, Carvajal S.A. y Enka, se conformaron

⁹⁰ Decreto 767 de 1964 y 2416 de 1971.

⁹¹ Profesor, escritor y consultor en el campo de la gestión de la calidad. Él es el desarrollador entre 1970-1980 del modelo de a satisfacción del cliente, o modelo de Kano, que estudia cuáles son los atributos de rendimiento de un producto o servicio que generan mayor lealtad en los clientes.

Asociaciones de Círculos de Calidad. Desde 1984, se inició la celebración del Congreso de Círculos de Calidad, en los que participaban representantes de organizaciones públicas, privadas e invitados internacionales⁹².

Sin embargo, prácticas similares ya se habían iniciado en la región del Valle del Cauca desde 1978, en el interior de la empresa Carvajal S.A, lideradas por Andrés Sevilla. Quién siguiendo conceptos semejantes a los Círculos de Calidad japoneses impulsó la constitución de grupos de trabajadores, para resolver problemas bajo una concepción participativa, conocidos como: “círculos de participación”, logrando obtener tal aceptación, que constituyen en el año de 1982 la Asociación Colombiana de Círculos de Participación.

Algunos años después durante la visita de Kaoru Ishikawa a la Convención Latinoamericana de Círculos de Participación en 1985, quien explicó a los asistentes al evento los fundamentos de los “Círculos de Calidad” y no de participación, como habían sido llamados en Colombia, señaló que una perspectiva de “participación” generaba un enfoque mucho más amplio que el aplicado en Japón, y orientado inclusive hacia el terreno administrativo, un enfoque conocido como: Control Total de la Calidad.

Luego de la convención algunos empresarios colombianos, motivados por las exposiciones de Ishikawa, viajaron a Japón a conocer acerca de las experiencias de sus industrias, solicitando asesoría a la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses (JUSE), esta iniciativa contó con la participación del Banco de Occidente, Carvajal, Rica Rondo, Ingenio Manuelita, Uniroyal, bajo el liderazgo de Héctor Betancur del Banco de Occidente.

A lo largo de esta etapa, los Círculos de Participación, fueron adscritos a los departamentos de recursos humanos, entregando un nuevo enfoque en las empresas manufactureras, quienes contaban con un Control de Calidad al interior del área de producción y los círculos de Participación en el área de Recursos Humanos. Además,

⁹² El Tiempo. Julio 8 de 1994. Bogotá .Archivo digital Periódico el Tiempo En: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-168550>> Visto en Junio de 2013

durante este periodo se inicia el uso de herramientas estadísticas básicas de calidad, y se logra que los Círculos de Participación incursionen también, en las empresas de servicios. Con lo anterior, haciendo alusión a un segundo principio de Deming: “Implantar un programa vigoroso de educación y auto-mejora”.

También durante la década de los 80, se introducen cambios legislativos y normativos que entregan nuevas competencias a la institucionalidad estatal en materia de control sobre la calidad de bienes y servicios, al tiempo que impulsa nuevas prácticas al interior del sector público con el objetivo de adoptar prácticas que sigan los lineamientos de calidad imperantes en el sector privado y en las actividades del comercio exterior. Entre la nueva normatividad es posible resaltar: el decreto 410 de 1971 (código de Comercio), los Decretos 3466 de 1982, la resolución 520 de 1983 de la Superintendencia de Industria y Comercio, especialmente, que incluyeron entre sus preceptos, regulaciones a la propiedad industrial, protección al consumidor, se define el concepto de Calidad, se crea el Registro de Calidad, entregando estas funciones a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Para 1988, arriban por primera vez expertos japoneses con el objetivo de asesorar a las empresas colombianas, encabezados por el profesor Ichiro Miyauchi como representante de JUSE. A partir de esta asesoría entregada a las industrias de bienes y servicios, se marca el inicio a la tercera etapa en el desarrollo de la Calidad en Colombia. Dando lugar a visibilizar la comprensión de lo que indicaría la aplicación de otro de los principios de Deming: “Acabar la práctica de hacer negocios sobre la base del precio. En vez de ello, minimizar el costo total. Tender a un solo proveedor para cualquier artículo, con una relación a largo plazo de lealtad y confianza”.

En el periodo de la Apertura Económica, se hacen visibles en el país cambios políticos, económicos y sociales, debidos a un viraje en la política económica internacional iniciada a partir de finales de los años 70 y especialmente la década del 80, cuando los gobiernos de las naciones de mayor influencia económica empiezan un proceso de contracción de las actividades a cargo del Estado, iniciando toda una oleada de privatizaciones junto a la desregulación y desmonte de controles al comercio internacional, control del déficit fiscal y la adopción de políticas monetaristas, acciones

que llegaron a ser conocidas como Neoliberalismo. En Colombia llegan de la mano del gobierno de César Gaviria Trujillo (1990-1994) y la promulgación de una nueva Constitución política (1991).

En esta nueva etapa, la Calidad pasa de estar concentrada en un departamento de Control de Calidad, a convertirse en un área organizacional con enfoque gerencial, con el objetivo de gestionar en toda la organización la filosofía de la Calidad, bajo la conceptualización del Sistema de Gestión Integral, donde la organización se concibe como un todo y la Calidad se concibe como un aspecto estratégico en la supervivencia de la organización. Esta perspectiva, logró consolidarse durante el “Primer Seminario Internacional de Gestión de Calidad y Productividad” (1990), realizado en Cartagena, organizado por el Departamento Nacional de Planeación bajo la dirección de María Mercedes Cuellar, auspiciado por la Fundación Nueva Colombia Industrial, Colciencias, Fonade, Federación Nacional de Cafeteros, Proexpo, el Banco de la República, PNUD⁹³, entre otros y la participación directa de los Ministros de Hacienda, Desarrollo, Educación y Comunicaciones (Molano). Contó con la asistencia de más de 700 empresarios de todo el país, panelistas internacionales provenientes de Japón, Estados Unidos, España, entre otros. Durante este evento, se presenta el esquema de Gerencia de Control Total de Calidad, como la mejor estrategia para enfrentar los cambios en el rumbo de la política económica del país, decretados tan solo algunos meses atrás.

Durante el Seminario se define también, la creación de una institución encargada de difundir la filosofía de la Calidad a nivel nacional, expectativa que se cristaliza en 1991, con el surgimiento de la Corporación Calidad: una entidad de carácter mixto, conformada por capital proveniente del sector privado y del público, cuyo objetivo principal es promover la difusión de los conceptos y valores de la cultura de calidad total en Colombia.⁹⁴ La Corporación a partir de 1992, comenzó a administrar el Premio Colombiano a la Calidad, renovando su imagen anterior, y siguiendo lineamientos

⁹³ PNUD Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

⁹⁴ El Tiempo. Noviembre 27 de 1993. Bogotá. Archivo digital Periódico el Tiempo En: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-267910>>. Visto en Junio de 2013

similares al Premio Malcom Baldrige⁹⁵ de los Estados Unidos. El premio se otorga a empresas privadas de todos los sectores de actividad, ya sean pequeñas o grandes y a organizaciones sin ánimo de lucro. Existen seis categorías para el premio: industrias manufactureras, empresas de servicios, pequeñas empresas, sector educativo, sector sanitario y organizaciones sin ánimo de lucro para cada una de las cuales se otorgan dos galardones. El galardón se constituyó en “un instrumento educativo para el desarrollo, que contiene y promueve un modelo de excelencia en la gestión, con el propósito de proyectar a las organizaciones, de manera sostenible (...)” (Velásquez).

Además, por primera vez, en una norma constitucional se describe la Calidad: “la Ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización⁹⁶”. A partir de esta norma se inicia todo un nuevo marco jurídico e institucional que regula en Colombia la normalización, la metrología y el control de Calidad.

Este impulso normativo, se presentó como un esfuerzo del gobierno nacional para promover su estrategia de “apertura⁹⁷” con el objetivo de alcanzar la internacionalización de la economía, un contexto en el cual ya no era suficiente poseer recursos abundantes sino transformarlos, entregarles un valor agregado y llevarlos hasta el umbral de las nuevas tecnologías (Restrepo 1994,48). Como consecuencia del nuevo diseño macroeconómico, se tomaron medidas gubernamentales para permitir la entrada de capitales del exterior y su movilidad, a través de cambios legislativos en el comercio exterior y las reformas cambiaria y financiera. A partir de 1992, se inicia toda una nueva etapa de adaptación institucional al nuevo rumbo marcado por la reformas neoliberales.

⁹⁵ Inspirado en el Modelo Malcom Baldrige de Calidad, similar al EFQM, es un modelo de gran exigencia, caracterizado por estar en adaptación permanente al entorno social de las empresas. El premio se otorga a empresas privadas de todos los sectores de actividad, ya sean pequeñas o grandes y a organizaciones sin ánimo de lucro. Existen 6 categorías para el premio: industrias manufactureras, empresas de servicios, pequeñas empresas, sector educativo, sector sanitario y organizaciones sin ánimo de lucro para cada una de las cuales se otorgan dos galardones. Ver más en: Asociación Española para la Calidad <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/premio-malcolm-baldrige>. Febrero 18 de 2013

⁹⁶ Constitución política de Colombia (1991). Art. 78

⁹⁷ Medida basada en la reducción sustancial de aranceles para equilibrar los precios de las mercancías, situación que provocó una caída en el precio de los bienes importados, iniciada por el gobierno de Virgilio Barco (1986-1990) y fortalecida durante el periodo presidencial de César Gaviria (1990-1994).

Esta perspectiva fue transmitida por Organismos multilaterales como el Banco Mundial, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), la Organización Mundial del Comercio (OMC) y el Fondo Monetario Internacional (FMI), permeando con fuerza las políticas públicas en Latinoamérica y el resto de sus países miembros. Permitiendo la inversión privada, nacional o extranjera para asegurar condiciones que permitieran mayor competitividad, no solo en el sector productivo, también en servicios como salud o educación. La influencia de los organismos supracionales en materia económica, había iniciado en Colombia a partir de la crisis de la deuda en 1982 y tomó fuerza con César Gaviria (1990-1994). La liberalización del comercio y las políticas globalizantes, generarían una nueva etapa en la aplicación de los métodos y la Gestión de la Calidad.

La influencia mundial de medidas económicas de carácter global, aumentaron cada día su capacidad de marcar el rumbo a seguir en las políticas individuales de cada Estado. En Colombia, la influencia del poder de decisión sobre el rumbo político y económico del país, se concentró en instancias multilaterales, como el FMI, el BID o en los grandes conglomerados económicos. Esta realidad se hizo evidente, con el nuevo enfoque entregado a la política de Comercio exterior, las decisiones arancelarias, las disposiciones monetarias, la planificación económica y las medidas destinadas a reestructurar las instituciones estatales.

El cambio en el sector público, inicia en la década de 1990, pero toma un mayor auge con la llegada del nuevo siglo y la cada vez mayor necesidad de cumplir con las normas internacionales de acreditación y normalización. Se constituyó la División de Normalización y Calidad, por medio del decreto 2152 de 1992, se entregan funciones para la creación y descripción de normas técnicas en la Superintendencia de Industria y comercio (División de normas técnicas), se crea el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Ministerio de Hacienda y Crédito público, al tiempo que se reestructuran las funciones del Banco de la República. Unido a la expedición del decreto 2269 de 1993, a través del cual se entrega un nuevo enfoque al Icontec con la finalidad de promover, desarrollar y guiar la aplicación de normas técnicas colombianas, junto con documentos normativos destinados al mejoramiento de la calidad y a facilitar las relaciones comerciales a nivel empresarial tanto nacional como

internacional. De esta manera, el Icontec se convierte en un organismo certificador y normalizador, independizando sus propósitos del modelo de Gestión Integral. También por medio del decreto 2269, se estableció el Sistema nacional de normalización, certificación y metrología (SNNCM), que presentó a la normalización técnica, como un instrumento para conseguir mayor productividad y competitividad, buscando garantizar la calidad de bienes y servicios, junto a la protección de los derechos de los consumidores (Art. 1 Dto. 2269 de 1993). Para 1997, ya se encontraba en funcionamiento la Red Nacional de Calidad liderada por la Superintendencia de Industria y Comercio a través del Sistema nacional de normalización, certificación y metrología, la Red fue compuesta por laboratorios de apoyo a los industriales del país en aspectos como pruebas y ensayos, análisis petrofísicos básicos y microscopia electrónica, entre otros⁹⁸.

Con esta nueva normatividad, se pretendió que las instituciones y actividades vinculadas a la calidad actuaran en forma coordinada entre sí, entregando apoyo técnico, estableciendo procedimientos y entregando la capacitación y formación requerida, sin embargo aún faltaría por implementar políticas y acciones que permitieran una mayor sincronía entre los organismos que conformaban el SNNCM⁹⁹. Todo con la finalidad de enfrentar los competidos mercados creados durante el proceso de globalización, el SNNCM, buscó permitir la evaluación y aceptación de los productos a nivel universal, a través del acceso a nuevas tecnologías y nuevos mercados.

Siguiendo con el camino trazado desde los años 90, a través de la ley 872 de 2003, se creó el Sistema de gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del poder público, con el decreto 2828 de 2006 que organizó el Sistema Administrativo Nacional de Competitividad, complementado por el Conpes 3446 de 2006 que estableció los lineamientos para una política Nacional de la Calidad, el Conpes 3527 de 2008 que señaló la Política Nacional de Competitividad y Productividad, y el Conpes 3668 de

⁹⁸ El Tiempo. Julio 7 de 1997. Bogotá .Archivo digital Periódico el Tiempo En: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-709394>> visto en junio de 2013

⁹⁹ Organismos de normalización, de acreditación, de metrología, de certificación acreditada (sistemas de calidad, sistemas de gestión ambiental, productos y personal), de inspección acreditada, de capacitación acreditada, proveedores de ensayos eficiencia acreditados y laboratorios de ensayo y calibración acreditados.

junio de 2010, que presentó un informe de seguimiento a la Política Nacional de Competitividad y Productividad.

En el 2012, se promulgó el decreto 1500 de julio de 2012, que derogó el decreto 2828 de 2006, redefiniendo y reorganizando el Sistema nacional de competitividad ahora denominado como el Sistema administrativo nacional de competitividad e innovación, conformado a su vez por la Comisión nacional de competitividad e innovación, Comisiones regionales de competitividad y una Instancia de coordinación nacional de las Comisiones regionales de competitividad. Además se constituyó el Organismo nacional de acreditación (ONAC), a través del decreto 2124 del 16 de octubre de 2012, encargado de coordinar la actividad de acreditación para todos los productos y servicios que se produzcan y se comercialicen en Colombia. Dando lugar al montaje de un cuarto principio promulgado por Deming: “Implantar la formación en el trabajo”. Estos argumentos, soportan las siguientes conclusiones:

5.2.2.1 Conclusión 4

La manera como llega el discurso de la Estandarización a Colombia, presenta como evento histórico la declaración de la “Apertura Económica”, en la que resaltan solo cuatro (4) de los catorce (14) principios transformadores presentados por Deming, dicha llegada está asociada a la generación de política pública, que sostiene la promesa de competitividad, desde la estandarización para las organizaciones.

5.2.2.2 Conclusión 5

El Movimiento de la Estandarización, en Colombia, genera la “*estructura*” para la *competitividad*, que está en sintonía con la consideración como “Axioma” de la Idea de Progreso y que permite comprender la promesa que se hace sobre el estándar, como vía hacia la competitividad.

5.2.3 La noción de estandarización manifiesta en el discurso del actor estratégico

El Actor Estratégico considera que el Estándar ofrece una autonomía para el trabajador que lo hace libre de su propia tarea. La resistencia no puede salvar a los valores tribales, a los trabajadores no les queda más alternativa que aceptar inteligente y voluntariamente el modo de vida que la estandarización le ofrece, con todos los valores que lo acompañan. Para los Actores Estratégicos estudiados, la sociedad industrial es el modo de vida más exitoso que la humanidad ha conocido; las personas son libres, son gente que come mejor, duerme mejor, tiene alojamientos más confortables, se traslada mejor y más cómodamente y vive más tiempo de lo que los hombres jamás lo han hecho. Además de oír la radio y mirar la televisión, lee más libros, escucha más música y ve más películas que ninguna otra generación previa o ningún otro pueblo lo ha hecho. En el clímax de la revolución tecnológica las personas viven en una época de oro de la lucidez científica y los logros artísticos. Para todos aquellos que logran el desarrollo económico el cambio cultural profundo es inevitable y su libertad es absoluta para otorgarle su propia disposición (Ayres, 1962 en Nisbet, 1981).

Ese mayor conocimiento sobre el producto y el proceso que conduce a su elaboración, es la base para el logro de una autonomía del trabajador que le concede un respaldo organizacional y libertad en sus decisiones laborales, lo que trae como consecuencia un saber que es organizacional y no de cada trabajador, un saber que incluso supera la permanencia del trabajador en la organización. La racionalidad lograda es un saber en torno a la técnica para hacer el producto, que no se pierde y que la organización logra utilizar en sus propósitos. Se entiende por técnica el conjunto de los procedimientos de los que se dotan los hombres, no para asegurar el dominio absoluto de la naturaleza sino para asegurarse un dominio del medio natural adaptado a y en relación con sus necesidades, entonces no se puede hablar de la inferioridad técnica de las sociedades primitivas: ellas demuestran una capacidad de satisfacer sus necesidades por lo menos igual a la que enorgullece a la sociedad industrial o técnica. [...] No hay, pues, jerarquía en el campo de la técnica, no hay tecnología superior ni inferior; no puede medirse un equipamiento tecnológico sino por la capacidad de satisfacer, en un medio dado, las necesidades de la sociedad (Clastres, 2010).

La obtención de un conocimiento técnico es el que permite una organización cumplidora de sus deberes, otorgar lo que denominan un valor agregado al trabajador, lo que es considerado un beneficio, en el cual se ofrecen posibilidades de actuación en relación con necesidades como la salud, la educación, la recreación, entre otros aspectos. Los Actores Estratégicos consideran que dicho bienestar es una posibilidad adicional a la labor cumplida por el trabajador, en sí mismo el Actor Estratégico considera; lograr momentos de felicidad en el proceso que conduce a los trabajadores al logro de los aspectos de bienestar ofrecidos: conciencia y respeto. Conciencia como comprensión de sentido de lo que la Estandarización le está ofreciendo, debido al logro del mejoramiento continuo del proceso y del producto que son fruto de su trabajo, y respeto en tanto comprende la humanidad del otro, para el bienestar de todos, dando alcance a lo que él llama calidad de vida, entendida como el logro del bien y la felicidad anheladas. Lo anterior permite identificar entonces el llamado “progreso” organizacional, el cual es un avance sin límites, sin barreras y sin retrocesos. Estos argumentos, en parte, soportan las siguientes conclusiones:

5.2.3.1 Conclusión 6

Respecto a las organizaciones seleccionadas para el Estudio de Caso, se develaron los discursos de los Actores Estratégicos, en relación con el Estándar, en tal sentido se dio especial importancia a las categorías emergentes: *Conciencia y Respeto*.

5.2.3.2 Conclusión 7

Los resultados confirman que la *Conciencia* es la “*comprensión de sentido*” y el *Respeto*, “*el reconocimiento por la humanidad del otro*”. Que, en realidad, son promesas esperadas por los Actores Estratégicos, que el estándar no alcanza a cubrir.

5.2.4 La idea de progreso en los discursos de los actores estratégicos

El Actor Estratégico considera que el mayor conocimiento sobre el producto y el proceso que conduce a su elaboración, es un medio para superar barreras que de otra manera no se podrían lograr, estas son descritas por él, entre otras, como: el escaso conocimiento que el trabajador tiene del producto y el proceso, la falta de organización a la que se debe trabajar cuando no se tiene un Estándar. Cambiar el orden de las cosas; lograr que el sistema que se ha establecido en relación con el Estándar, trabaje para la

organización y no al contrario, el gran esfuerzo que se requiere para lograr un buen nombre organizacional, ya que el Estándar permite un buen nombre, la presencia permanente de problemas con los clientes, que son resueltos a raíz del establecimiento del mismo Estándar y el miedo que el trabajador tiene cuando se enfrenta con su trabajo, el Estándar consigue eliminarlo (referido al miedo.)

Así las cosas, el Estándar permite entonces la Estandarización del Proceso y del Producto y en consecuencia se obtiene Mayor Control. Ese mayor control se entiende como se concibe el concepto según la Real Academia Española: comprobación, inspección, fiscalización, intervención, regulación, manual o automática, sobre un sistema. En este caso, los Actores Estratégicos identifican especialmente dicho control sobre los trabajadores, sobre el proceso, sobre el producto, sobre el futuro. Los enfoques teóricos que abordan el control organizacional se exponen como: 1. Uso eficaz y eficiente de recursos; Robert Anthony (1965). 2. Reducción de los grados de libertad; Michel Lebas (1980), 3. Planes formales e informales para llevar a cabo los objetivos; ShahisL. Ansariy Jan Bell (1991), 4. Rutinas formalizadas, reportes y procedimientos, para mantener o cambiar las actividades; Robert Simon(1991), 5. Regulación de actividades consistentes con los planes; Merchant K. A. (1985), y 6. Proceso para la implementación de estrategias influyendo en los miembros; Robert Anthony y Govindarajan (2001). De lo anterior se interpreta la exposición que hace el Actor Estratégico en consonancia con lo expuesto en concepto de control de Taylor, debido que intentaba disminuir la capacidad de decisión obrera respecto al trabajo y cualquier otra actividad en el taller industrial. Sustituir la “rule of thumb” por el control científico; “En el pasado, el primer lugar le ha correspondido al hombre; en el futuro, el primer lugar debe ocuparlo el sistema” (Taylor, 1911: 16), y que para las citas expuestas coincide con el punto 4. De Robert Simon.

El control expuesto por los Actores Estratégicos coincide con lo expuesto por Edwin Locke (1982, pp.15-17), quien introduce el tipo de técnicas del sistema de control de Taylor, en el que se destaca la correspondiente a la Estandarización de herramientas y procedimientos, las cuales se describen como un conjunto de herramientas y procesos estandarizados en concordancia con los diseños experimentales

que mostraban resultados efectivos en un contexto. Con ello el obrero de oficio ya no tiene una caja de herramientas o conocimientos exclusivos.

El análisis discursivo realizado desde los Actores Estratégicos identifica, para ellos, la imperiosa necesidad de establecer permanentemente como acciones frecuentes: la educación del personal que permite cambiar paradigmas y formas de pensamiento del personal en la organización con orientación no solo para los objetivos organizacionales sino también sobre los intereses de dichos Actores. Aunque existan barreras que resultan aparentemente insuperables, ellas no son obstáculos para estandarizar los procesos, logrando en consecuencia un mayor control organizacional, casi que a todo nivel; pues es dado un beneficio al trabajador que se ajusta a los paradigmas que se establecen, con límites personales, entre los que se destaca el hecho que el saber organizacional que adquiere el trabajador en el proceso de establecimiento y mantenimiento del Estándar no le pertenece, es un saber que es ahora de la organización.

El Actor Estratégico permanentemente enfoca su atención sobre el cliente y el cumplimiento de especificaciones en el producto, que tiene como consecuencia un patrón de comportamiento e ideología hacia el Estándar, la cual es la soledad y sacrificio para el Actor Estratégico que conduce a la obtención o mantenimiento del Estándar.

Para el Actor Estratégico es muy importante la consecución en la organización de un estilo de persona que denomina de “Calidad Humana”, esto lo hace todos los días y resalta la capacitación (para algunos el término usado es la Educación), como la “estrategia” que ofrece este resultado. Esa denominación de “Calidad Humana” está enmarcada en dos conceptos claves: el respeto y la toma de consciencia, los que se entienden en su orden como; el reconocimiento de la existencia del otro y la comprensión de sentido en el caso de lo que significa el Estándar, el que comprende en todos los casos; cambios en relación con el proceso, el producto, el cliente y la actitud del personal.

Para el Actor Estratégico el Estándar permite un mayor conocimiento científico en el tiempo que se ha establecido el Estándar y una comprensión de lo que es “Mejoramiento Continuo”. Siendo evidente, en consecuencia, el Desarrollo Científico Acumulativo y Acumulación de Bienes Materiales como subcategorías de la Idea de

Progreso Material y, el nivel de control apropiado sobre variables que parecían barreras para la demostración del Estándar, así como el logro del control sobre los trabajadores involucrados en el establecimiento del Estándar, esto asociado al Control sobre la Naturaleza, y Control sobre variables futuras hacia las cuales se enfrenta la organización, como consecuencia de tener un Estándar, como subcategoría; Control sobre el Futuro, propios de la Idea de Progreso Material.

El Estándar ofrece una autonomía para el trabajador que lo hace libre de su propia tarea, en relación con la Libertad sin Límites, como un postulado de la Idea de Progreso Moral, generando un nuevo conocimiento, que para la organización supera lo que el trabajador puede ofrecer, esto en consonancia con la Supremacía de la Razón, como subcategoría de la Idea de Progreso Moral. La obtención de un nivel de Bienestar y Felicidad con concepciones particulares, propias del propio postulado estudiado, siendo el Estándar la pauta para seguir los “progresos” que tiene la organización sabiendo que es un asunto que no permite retrocesos, es decir, orientación hacia la promesa de Productividad y Competitividad, esto asociado a la subcategoría Optimismo Predominante, de la Idea de Progreso Moral.

5.2.4.1 Conclusión 8

Los postulados de la Estandarización *están en consonancia con el axioma de la Idea de Progreso*, pues se encuentran presentes de manera explícita, mediante estrategias argumentativas develadas por el Análisis del Discurso.

5.2.4.2 Conclusión 9

Se presentaron *evidencias de ideas parciales e imaginarios*, sobre la Estandarización, las cuales han tenido coincidencia con cuatro de los principios transformadores de Deming, que tienen relación con el axioma de la Idea de Progreso.

5.2.4.3 Conclusión 10

Las evidencias encontradas demuestran que *no se ha reconocido*, en la discusión, *el carácter mítico relativo a la Idea de Progreso*, en el que están inmersos los postulados del Progreso Material y Moral expuestos.

5.2.4.4 Conclusión 11

Los Actores Estratégicos -de las organizaciones Estudio de Caso- *no encuentran* la relación del estándar establecido con su promesa de competitividad.

5.2.4.5 Conclusión 12

El Actor Estratégico *expone un discurso parcial* acerca de los principios de la Estandarización, los cuales está en sintonía con los postulados de la Idea de Progreso Moral y Material estudiados.

Como conclusión general, se resalta:

Los textos emblemáticos de la Estandarización presentan, de manera explícita, los postulados de la Idea de Progreso Material y Moral de la Humanidad. Sus autores los proponen para el bienestar y felicidad del mundo occidental.

Los Actores Estratégicos, de los Estudios de Caso realizados, conocen parcialmente dichos textos y sus discursos están en consonancia con el axioma de la Idea de Progreso Material y Moral. Pero no responden, con evidencia, sobre el cumplimiento -o no- de la promesa de competitividad, que por medio de mensajes del mercado, o por la vía de política pública, ofrece el estándar.

5.3. LAS IMPLICACIONES

Las implicaciones que tienen las conclusiones presentadas, son entendidas como consecuencia de los hallazgos para las organizaciones, en el contexto de la investigación, es decir, para quienes han sido impactadas por la Estandarización como requisito imperioso para la competitividad de ellas mismas. La posición misional del texto de Deming está soportado, en el auge que su principios han tenido sobre el sistema económico mundial y en particular en la producción de bienes y servicios, lo que generó las nuevas líneas de gestión sobre la estandarización y la calidad, que hoy son conocidas. La relación conceptual de los principios de Deming con los otros autores, permiten ubicarlos como textos emblemáticos de la estandarización, que es evidente en el panorama mundial y en especial en Occidente. Sin embargo, no se conocen ni se incorporan como discursos completos, sino parciales, teniendo como consecuencia la incorporación de otros discursos que se acompañan a estos.

Una vez ha sido manifiesto cómo llegó el discurso de la Estandarización a Colombia y como ella se posesionó como estructura que opera, en consonancia por vía de política pública hacia el discurso de la competitividad organizacional, el que el Actor Estratégico no domine teóricamente los textos emblemáticos, lo hace apropiarse de otros discursos y dar réplica de ello, sin que sea seguro el camino que orienta en sus organizaciones y esto puede ser la razón por la cual, un ofrecimiento de formalizar un estándar, acompañado de prebendas atractivas, haya sido la causa por la cual la mirada generalizada hacia las certificaciones, sea evidente y no logré realmente la Estandarización que los postulados de la calidad profesan, la que debe sustentarse en variables asociadas a la cultura de las organizaciones, hacia la gestión de los procesos y el direccionamiento estratégico como imperativo para lograr el aprendizaje organizacional, que es el sustento de la productividad y este de la competitividad, como postulado clave del texto emblemático de Edward Deming.

Otra implicación a considerar es la que parte de entender como con en el siglo (XXI) la globalización de la actividad comercial es un hecho, el libre comercio crece, al tiempo que se establece la adopción de marcos generales que faciliten el intercambio de productos y servicios en las diferentes regiones del globo, incluyendo el impacto que es manifiesto en Colombia. En Colombia los estándares de calidad, las políticas de acreditación y normalización, pasaron de ser una elección propia de las Organizaciones tanto de capital público como privado, para convertirse en un compromiso de todo aquel que desee hacer parte del comercio mundial. Lo que implica el imaginario necesario de la Estandarización que debe ser formalizado ante instancias acreditadas, si se quiere participar en los mercados objetivos. Esto no necesariamente le ofrece posiciones sostenibles, debido que al ser presentado como la promesa de competitividad para el bien de la humanidad, que por la vía de mensajes de mercado o en política pública se promulga, no puede comprobarse y menos alcanzarse, trayendo como consecuencia el declive económico indiscutible y la desconfianza en el bienestar y felicidad comprometido en una Idea de Progreso que el Estándar no alcanza a ofrecer

Adicional a lo anterior, las consideraciones de los Actores Estratégicos están en consonancia con la Idea de Progreso Moral, porque según ellos, la humanidad siempre avanza, se perfecciona y progresa en sus conocimientos, y aquellos que llegan más tarde son los inevitables beneficiarios de los que vinieron primero. El Actor Estratégico entra en consonancia con los modernos, pues interpretan la Estandarización en el mismo sentido que la concepción modernista: que la humanidad ha avanzado culturalmente, avanza hoy y continuará avanzando durante un largo tiempo por venir, y que este avance, identificado principalmente por principios que la Estandarización aplica, como el mejoramiento continuo, es el resultado, exclusivamente, de causas naturales y humanas, logrando en consecuencia: libertad sin límites, supremacía de la razón, logro del bienestar y la felicidad y un optimismo predominantes.

Esta manera de ver las cosas hace que se puede inferir sobre las consecuencias de dicho control, como lo denomina el Actor Estratégico, es el “Mejoramiento Continuo”, acorde con lo descrito por David Hoyle (2009) en el texto ISO 9000: Manual de Sistemas de Calidad, en las que el autor ha recogido las experiencias de las organizaciones, gerentes y auditores de calidad que se han trabajado con la versión actual de la norma ISO 9000, y éstas se identifican con el éxito de ventas de gestión de calidad ISO, y orientación autorizada, clara y precisa sobre todos los aspectos de los sistemas de gestión de calidad.

El trabajo de formalizar el estándar se encuentra en consecuencia con el Mejoramiento de la Productividad y Competitividad esperadas, en concordancia con la promesa expuesta por el mismo Estándar. Las consideraciones de los Actores Estratégicos están en consonancia con la Idea de Progreso Material, en las cual los grandes avances de la ciencia que se recibieron en el siglo XX, los convence que aquel camino; el de la ciencia y la razón, son las que mejorarán los productos y procesos y por ende podía mejorar mucho su calidad de vida. La cosmovisión del ser humano queda definitivamente modificada cuando la ciencia le dota de poder (o le promete dotarle de ese poder – expresado como Control) sobre su cuerpo y sobre la naturaleza. El Actor Estratégico trae para sí la noción de la Idea de Progreso, asociándola con las ideas de libertad, igualdad y crecimiento económico y no reconoce otros aspectos que serían inherentes al declive del proceso que conduce, como son: la pérdida de clientes, la

pérdida de confianza en los trabajadores frente a una Estandarización que es obligada y en muchos casos imposible de cumplir, pues las condiciones organizacionales en relación con el desempeño de los proveedores, comportamiento del trabajador, estilo de dirección no le permite asegurar el éxito que para el Actor Estratégico, se considera incluido.

Así las cosas, los Actores Estratégicos seguirán, al menos, para aquellos incluidos en las organizaciones estudiadas, persiguiendo una promesa que han aceptado como veraz y sin discusión (condición axiomática), sin conocer de fondo los postulados que los textos emblemáticos de la Estandarización les ofrecen, porque no han realizado el estudio juicioso, sino que han apropiado los discursos que le llegan presentados como leyes, decretos, resoluciones o como exigencias que el cliente le hace, para así orientar a los grupos en los que tiene influencia, agregando obligaciones contractuales que son propias de la formalización de estándares (se distingue la proliferación de contratos con organismos de certificación o acreditación, servicios de consultoría y asesoría desmedidos, oferta abundante en la instrucción normativa principalmente asociadas a normas ISO, los programas de gobierno con ofertas de dineros como créditos condonables para la obtención de Estándares vía certificados o acreditaciones, entre otros), sin que ellos reporten ganancias o compromisos de los trabajadores en relación con el estándar, que pueden demeritar la productividad organizacional que es el camino a la competitividad. Quedándose al final con pérdidas de mercado, de desconfianza en la marca, como algunos ejemplos, sin que se ponga de manifiesto la causa en el estándar que de dicha manera instaura, por la vía de la obligatoriedad aunque el discurso hable de voluntariedad, y que pudiera en una análisis más juicioso, mostrar el declive en dicho anhelo de competitividad (condición mítica) del estándar perseguido, obtenido y mantenido de la manera como ha sido presentado).

Comprender que los postulados de la Idea de Progreso -Material y Moral- están presentes tanto en los discursos de los autores de los textos emblemáticos de la Estandarización como en los discursos de las prácticas de los Actores Estratégicos estudiados, lleva a afirmar:

En primer lugar, la Idea de Progreso Moral y Material de la humanidad -entendida como mejoramiento tendencial constante y progresivo, para lograr el

advenimiento de la felicidad material humana y de un "nuevo hombre", moralmente superior- es una idea que los pensadores, hoy, consideran falsa. Hay muchas pruebas de lo contrario.

En segundo lugar, como consecuencia de la CRISIS de la Idea de Progreso material y moral de la humanidad, ante las evidencias contrarias (la humanidad se siente más sola, hay desesperanza, hay nihilismo por pérdida del sentido de vivir, hay desamor, liquidez en el vínculo humano, etc.), es posible decir que -para el postulado del progreso material- ni la ciencia ni la técnica ni el "desarrollo económico" han logrado producir la felicidad humana.

En tercer lugar, la crisis de la Idea de Progreso -supuesto INDISCUTIBLE dentro del mundo moderno (ha obrado en la historia del occidente moderno como una especie de AXIOMA, detrás de cuyo logro se han invertido varios siglos)- ha generado que se ponga en evidencia el incumplimiento de las promesas modernas reunidas alrededor de la Idea de Progreso (moral y material). El axioma se desmoronó y quedó convertido en la postmodernidad, en un MITO MÁS del mundo moderno; es decir, en un conjunto de ideas sin fundamento porque la realidad humana es otra: no hay mejoramiento moral, progresivo y tendencial hacia la aparición de un ser humano nuevo, en donde triunfe definitivamente el bien sobre el mal. De igual manera, el avance material de la ciencia, la técnica y la economía no han conducido a la felicidad humana.

En cuarto lugar, seguir creyendo en los postulados de la Idea de Progreso Material y Moral de la humanidad, *como si no hubiera entrado en crisis debido al incumplimiento de las principales promesas modernas*, tiene preocupantes consecuencias. Especialmente, en las políticas institucionales de certificación y estándares, asociados a la gestión de las organizaciones; se destaca el de calidad. Sobre este tema (en esta investigación) se presentan aspectos de orden teórico, como la crisis de ciertas empresas certificadas, políticas institucionales basadas en estos postulados que se derrumban). Este último punto es el motivo principal de las conclusiones y responde a la pregunta crucial: ¿qué aporta demostrar que los postulados de la Idea de

Progreso están presentes en los discursos de los autores de textos emblemáticos y de los Actores Estratégicos estudiados?

5.4. LAS VISIONES FUTURAS DE LA ESTANDARIZACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

El proceso de formación doctoral permitió: a) tener acceso a la comunidad de investigadores, quienes trabajan con las organizaciones en temas relacionados con las ciencias sociales. Y b) avanzar en la investigación desde las teorías de la organización hacia los estudios organizacionales. En este sentido, se realizaron las siguientes actividades académicas:

- Publicaciones: Un artículo en revista nacional indexada Categoría A1, un artículo en Journal Electrónico Latinoamericano, no indexado, dos artículos en proceso de arbitramento, un Capítulo de Libro.
- Ponencias: dos en ASCOLFA (ámbito nacional), dos en CLADEA, cuatro Coloquios Doctorales, dos Congresos Internacionales.

El proyecto realizado hace parte de un programa de investigación en el que se destacan los proyectos que le anteceden:

- *Evaluación del modelo de la Gestión de Calidad* de los modelos asociados a la calidad y productividad establecidos en Colombia. Patrocinado por Colciencias en el año 2004. El resultado del estudio permitió identificar variables claves para medir el resultado de la gestión de calidad, los cuales estaban en relación con el direccionamiento estratégico, la gestión por procesos y la gestión de la cultura en las organizaciones.
- Una vez se identificaron variables claves, se intentó determinar si las mismas estaban relacionadas con los razones de medición, por lo que se desarrolló el proyecto titulado *Indicadores de Gestión de Calidad*, establecido a la luz del Observatorio de Prospectiva e Inteligencia Competitiva Regional, aplicándolo a tres cadenas productivas: cuero, confecciones y textiles. Año 2004. Los resultados determinaron un camino de éxito en relación con un camino que no lo era; lo cual llevó a establecer algunos factores que conducían al éxito de la Gestión de Calidad.
- Para aclarar los hallazgos encontrados, en el año 2006, el Sector Metalmecánico intervino en el ámbito regional (suroccidente colombiano), para estudiar cómo determinar -desde la calidad- la *Medición productividad, sector metalmecánico*. Y

logró determinar las razones financieras que podían ser visibles para medir el impacto de la Gestión de Calidad en las organizaciones.

- En consecuencia con lo anterior, se diseñó el estudio que permitió medir el impacto de la implantación de los Estándares establecidos en las organizaciones, que se demuestran a través de certificaciones. Dicho proyecto encontró *Los factores favorables que afectan la implantación de los procesos de calidad* (2007), con un especial énfasis en la toma de decisiones.
- Después de encontrar las razones que conducen al éxito o fracaso en la aplicación de estándares para las organizaciones, y que determinan los procesos de calidad, se realizó un estudio que validara dicho hallazgo. Se usó, por conveniencia de los recursos provistos por Colciencias para el año 2009, la *Caracterización de los ejercicios prospectivos elaborados en Colombia 2000-2008 sobre estándares de calidad*. El resultado era coherente con los factores claves de éxito y determinó las variables de calidad que se deben tener en cuenta, para los ejercicios prospectivos que cumplan estándares reconocidos por una comunidad científica que los avala.

Dado lo anterior, es posible afirmar que las conclusiones de este proyecto son legítimas, pues se realizó un exhaustivo y pertinente proceso de validación. De hecho, se expusieron los avances del proyecto ante personas de reconocida experiencia en los siguientes temas, inherentes al proyecto:

- *Marco conceptual sobre Estandarización*
- *Marco conceptual sobre Actores Estratégicos*
- *Marco conceptual sobre Idea de Progreso*
- *Método Histórico Crítico que define el corpus de análisis teórico*
- *Método de Análisis del Discurso*
- *Método Estudio de Caso para el corpus de análisis empírico*
- *Aplicación del uso Atlas Ti en la investigación*

Los resultados obtenidos, en segundo lugar, dan respuesta a los objetivos propuestos en la investigación. En efecto, permiten: a) comprender el problema investigado, b) explicar el camino que, en Colombia, se ha seguido para establecer los estándares en las organizaciones, c) dar cuenta del dominio parcial del concepto y, por ende, de su aplicación. Es decir, se le está apostando a una promesa que el estándar no puede cumplir.

Además de lo anterior, estos resultados permiten pensar en la necesidad de ampliar el campo de conocimiento de la Estandarización, para dar claridad a la existencia de la condición mítica de la Idea de Progreso: el que refuta la idea de que la sociedad humana avanza, en una dirección normativa- positiva, hacia un futuro sin límites. En el axioma -en el que se encuentran los Actores Estratégicos, respecto al Estándar- no está contemplada la necesidad de establecer estándares propios, que lleven a las organizaciones a alcanzar un desarrollo apropiado para su cultura organizacional. Por el contrario, lo que pretenden es otorgar el bien y la felicidad esperados en la Idea de Progreso, en la que se encuentran inmersos.

En este sentido, las futuras investigaciones sobre este tema están llamadas a indagar, entre otras opciones:

- Las razones por las cuales solo son apropiados cuatro (4) de los catorce (14) principios de Deming.
- Los fundamentos que se identifican en la generación de política pública, que establece la demostración del estándar, como requisito obligatorio, para el desempeño de las instituciones y las organizaciones.
- Establecer las ideas míticas, relacionadas con la calidad, que gobiernan las organizaciones.
- Después de confirmar la Idea de Progreso Material y Moral en los discursos estudiados, indagar si se vislumbra la condición mítica de dicha idea. Esto, para mostrar el camino que deben seguir las organizaciones, cuando establezcan estándares bajo promesas que no se cumplen.

La trascendencia del futuro proyecto está enmarcada en la búsqueda de un pensamiento administrativo bastante fuerte, para identificar lo que realmente se puede otorgar en el establecimiento del estándar. Pero sin anticipar opciones a la competitividad que este, por sí mismo, no alcanza a cubrir, pues (como se está demostrando) no es posible alcanzar bienestar y felicidad, como tampoco se cumple la promesa de competitividad explícita.

CAPITULO 6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ayres, C. E.. (1962). *La Teoría del Progreso Económico: Un estudio de los fundamentos del desarrollo económico y el cambio cultural*, Nueva York, Estados Unidos: Schocken Books, (pp. xxiv-xxv).
- Aktouf, O. (2001). *La administración: entre tradición y renovación*. Cali, Colombia: Artes Gráficas del Valle, (pp. 89-100).
- Alonso, L. E. y Fernández, C. J. (2006). Roland Barthes y el análisis del discurso. *Empiria, Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 12, (pp. 11-35).
- Andriani, C. S., Biasca, R. y Rodríguez, M. (2003). *El Nuevo Sistema de Gestión Para Las Pymes: Un Reto Para Las Empresas Latinoamericanas*. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Antaki, C., Billig, M., Edwards, D. y Potter, J. (2003). *El Análisis del Discurso Implica Analizar: Crítica de Seis Atajos Analíticos*. *Atenea Digital*, 3, (pp. 14-35).
- Arce, A. y Martínez, E. (2007). *Las culturas organizativa y de calidad como elementos básicos en la transformación de las empresas rurales hacia la competitividad* en *Revista Ente-lequia Eumed.net*.
- Arias, M. (2003). Metodologías de investigación emergentes en economía de la empresa, *Papers Proceedings 2003*, XVII congreso nacional XIII congreso hispano-francés AEDEM, Université Montesquieu Bordeaux IV, Bordeaux, (pp. 19-28).
- Ariño, A. y De La Torre, J. (1998). Learning from failure: Towards an Evolutionary Model of Collaborative Ventures. *Organizations Science*, 9 (3), (pp. 306-325).

- Arostegui, J. (2001). Historia e historiografía: los fundamentos en la investigación histórica: teoría y método. Barcelona, España: Crítica.
- , Presente e historia: Un compromiso de nuestro tiempo. *Aula historia social*, 9, (pp. 72-78).
- Beaud, M. (1983). *A History of Capitalism 1500-1980*. Paris, Francia; New York, USA: Monthly Review press, (p. 80).
- Biggart, J. N. (1977). The creative-destructive process of organizational change: the case of a post office, *Administrative Science Quarterly*, 22, (pp. 410-426).
- Bock, K. (1978). Teorías del progreso, el desarrollo y la evolución.” En Bottomore, Tom y Robert Nisbet (compiladores). Historia del análisis sociológico (tr. Wolfson, Espinosa y Bignami). Ed. Amorrortu. B. A. (p. 61).
- Boje, D.M. y Winsor, R.D. (1993). The resurrection of Taylorism: Total quality management's hidden agenda. *Journal of Organizational Change Management*, 6 (4), (pp. 57-70).
- Boltansky, L. y Chiapello, E. (2002). *El Nuevo Espíritu del Capitalismo*. Madrid, España: Akal, (135 páginas).
- Bonache, J. (1999). “El estudio de casos como estrategia de construcción teórica: características, críticas y defensas”, *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, nº 3, (pp. 123-140).
- Braverman, H. (1974). *Labor and monopoly capital: The degradation of work in the twentieth century*. New York, U.S.A: Monthly Review Press.
- (1976). Two comments. *Monthly Review*, 28 (3).

- Brown, S. L. y Eisenhardt, K. M. (1997). The Art of Continuous Change: Linking Complexity Theory and Time Paced Evolution in Relentlessly Shifting Organizations. *Administrative Science Quarterly*, (42), (pp. 1-34).
- Browning, L. D., Beyer, J. M. y Shetler, J. C. (1995). Building Cooperation in a Competitive Industry: Sematech and the Semiconductor Industry. *Academy of Management Journal*, 38 (1), (pp. 113-151).
- Burns, T. y Stalker, O. (1968). *The Management of Innovation*, Tavistock, London.
- Burger, D. y Mayer, C. (2003). Tomar en serio el desarrollo sostenible: el papel de los estándares sociales y ecológicos. Remagen, Alemania: Editorial Dr. Kessel.
- Bury, J. (1932). *The Idea of Progress: An Inquiry Into Its Origins and Growth*. New York, USA: Dover Publications.
- Calderón, G. Magallón, M. Núñez, H. (2010). A cien años de la administración científica. Análisis de las aportaciones de Taylor. *Gestión y estrategia*, 38, 31-48. Definición de ser vivo. <http://definicion.de/ser-vivo/> . Recuperado el 17 de Septiembre 2013
- Calixto, I. (2010). La certificación de productos. *Distribución y consumo*, (pp.92-108).
- Carretero, M. (2004). *Psicología cognitiva y educación. Posgrado en Constructivismo y Educación*. Buenos Aires, Argentina: FLACSO Argentina y UAM.
- Castagnino, T. (2006). Estándares Internacionales de Calidad y Desempeño Exportador: evidencia a nivel de firma. *Revista del CEI-Comercio Exterior e Integración*. (pp. 93-105).
- Clastres, P. (2010). La sociedad contra el Estado, p. 203. Barcelona: Virus, 2010

- Cepeda, G. (2006). La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios de aplicación práctica para estudios de casos. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 29, (pp. 57-82).
- Condorcet, D. G. (1795, obra póstuma). *Esbozo de un cuadro histórico de los progresos del espíritu humano, teorías feministas y cultura contemporánea*. En *Cultura y diferencia*, compiladores: Myriam Díaz-Diocaretz e Iris M. Zavala, Madrid, España: Editorial Anthropos, (pp. 107-120).
- Coriat, B. (1997) *Los desafíos de la competitividad*, Argentina, Oficina de Publicaciones del CBC-UBA.
- (2001). *El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa*. Madrid, España: Siglo XXI.
- Cortés, L. y Camacho, M. (2003). *¿Qué es el análisis del discurso?*. Barcelona, España: Octaedro.
- Crosby, P. (1994). *Completeness (Plenitud)*. Bogota, Colombia: McGraw-Hill/Interamericana, S.A.
- Crozier, M. y Friedberg, E. (1989). *El actor y el sistema*. México, México D.F.: Ed. Alianza, (p. 75).
- Dankhe, G.L. (1976). Investigación y comunicación, en C. Fernández-Collado y G.L. Dankhe (Eds): "La comunicación humana: ciencias sociales". México, D.F.: McGraw Hill de México.
- Dávila, C. (2001). *Teorías organizacionales y administración*. Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Diccionario Enciclopédico (2009). Larousse Editorial, S.L.

Diccionario Manual de la Lengua Española (2007). Larousse Editorial, S.L.

Ducrot, O. (1984). *El decir y lo dicho. Polifonía de la enunciación*. Barcelona, España: Paidós.

Ducrot, V. (2009). *Ego. Sigilo y Nocturnidad en las prácticas periodísticas hegemónicas*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones del CCC.

Easton, G. S. y Jarrell, S. L. (1998). The Effects of Total Quality Management on Corporate Performance: An Empirical Investigation. *Journal of Business*, 71, (pp. 253-307).

Egihie, E. O., & Akpan, R. C. (2006). Roles of personality attributes in the practice of total quality management. *Individual Differences Research*, 4 (2), (pp. 78-105).

Eisenhardt, K. M. (1989). Building Theories from Case Study Research, *Academy of Management Review*, 14, (4), (pp. 532-550).

----- (1991). Better Stories and Better Constructs: The Case for Rigor and Comparative Logic, *Academy of Management Review*, 16 (3), (pp. 620-627).

Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos (pp. 378-380).

Ducrot, O. (1984). *El decir y lo dicho: polifonía de la enunciación*. Barcelona, España: Paidós.

Fairclough, N. (1995). *General introduction. En Critical discourse analysis. The critical study of language*. London and New York: Longman, (pp. 1-20).

----- (2003). *Analysing discourse. Textual analysis for social research*. London, England: Routledge.

- Feigenbaum, A. (1961). *Control Total de la Calidad*. McGraw-Hill Book Company, INC-New York.
- Fong, C. (2002). *Rol que juegan los activos intangibles en la construcción de ventaja competitiva sustentable en la PYME. Un estudio de casos con empresas de Cataluña y Jalisco*, Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona.
- (2005). “El estudio de casos en la investigación de la ventaja competitiva: criterios a evaluar”, *Papers Proceedings, XIX congreso nacional XV congreso hispano-francés AEDEM*, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México, pp. 406-421.
- Ford. H. (1925). *Mi vida y mi obra*. Barcelona, España: Orbis.
- Galeano, M. E. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellin, Colombia: Fondo Editorial EAFIT, (pp. 29).
- Garriazo, A. (2004). *Tratados de libre comercio y desafíos competitivos para Chile: la extensión de la ISO 9000*. (pp. 269-243).
- Giddens, A. (1976). *New Rules of Sociological Method: A Positive Critique of Interpretative Sociologies*. Nueva York, USA: Basic Books.
- Giménez, G. (1996). *La identidad social o el retorno del sujeto en sociología*, in: III Coloquio Paul Kirchhoff, Identidad, México D.F., México: UNAM-Instituto de Investigaciones Antropológicas.
- Giselain, J. J. y P. Steiner (1995). *La sociologie économique 1900-1920*, París, PUF.
- Glasser, B. y Strauss, A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research*, Adine Publishing Company, Chicago, Ill.

- Göthner, K-C. y Rovira, S. (2011). *Impacto de la infraestructura de la calidad en América Latina*. Santiago de Chile, Chile: CEPAL.
- Graziani, G. (2003). La reforma de la calidad del producto en los países del Centro y del Este de Europa y la próxima ampliación de la Unión Europea. *Papeles del Este*, 6, (pp. 1-21).
- Grunow, D. (1995). The research design in organization studies: problems and prospects. *Organization Science*, 6 (1), (pp. 93-103).
- Guasch, J., Racine, J-L., Sánchez, I. y Diop, M. (2007). Quality Systems and Standards for a Competitive Edge," World Bank Publications, The World Bank, number 6768, January.
- Hamel, J. (1992). The case method in Sociology, Introduction: New Theoretical and Methodological Issues, *Current Sociology*, 40 (1), (pp. 1-7).
- Hamel, J., Dufour, S. y Fortin, D. (1993). Case Study Methods. Qualitative Research Methods, Volume 32. Newbury Park, London, New Delhi: SAGE.
- Hartley, J. F. (1994). Case studies in organizational research, en CASSELL, C. y GILLIAN, S. (eds.): *Qualitative Methods in Organizational Research. A practical guide*, London, England: Sage, (pp. 208-229).
- Helmer, O. (1983). *Looking forward: A guide to future research*. California:USA: Sage.
- Helmer, O. y Rescher, N. (1959). On the epistemology of inexact sciences. *Management Science*, 6, (pp. 25-53).
- Imai, M. (1989). *KAIZEN: la clave de la ventaja competitiva japonesa*. Mexico, D.F., Mexico: Compania Editorial Continental.

- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad* (What is Total Quality Control? The Japanese Way, D. J. Lu. Trad.). Bogota, Colombia: Grupo Editorial Norma (pp.39-40).
- Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid, Espana: Ediciones Diaz de Santos.
- Kaynak, H. (2003). The relationship between total quality management practices and their effects on firm performance. *Journal of Operations Management*, 21, (4), (pp. 405-435).
- Keynes, J. (1936). *The General Theory of Employment, Interest and Money* by John Maynard Keynes, Fellow of the King's College, Cambridge, published by Harcourt, Brace and Company, and printed in the U.S.A. by the Polygraphic Company of America, New York.
- Lalouschek, J., Menz, F. y Wodak, R. (1990). *Alltag auf der Ambulanz*. Tübingen: Narr.
- Landeta, J. (1999). *El método Delphi. Una técnica de previsión para la incertidumbre*. Barcelona, España: Ariel.
- Lawrence, P. y Lorsch, J. (1967). *Organization and Environment*, Harvard University Press, Cambridge.
- Leatherman, S., Berwick, D., Iles, D. et al. (2003). The Business Case for Quality: Case Studies and an Analysis. *Health Affairs*, 22 (2).
- Lettieri, A. (2001). Entre los años dorados y la gran depresión en Los tiempos modernos, del capitalismo a la globalización siglos XVII al XXI. Buenos Aires, Argentina: Ediciones del Signo.
- Lyotard, J. F. (1987). *La condición postmoderna Informe sobre el saber* (trad. Mariano Antolín Rato). Madrid, España: Ediciones Cátedra S.A.

- Maqueira, J., Bruque, S. y Moyano, J. (2011). *Gestión de la calidad en empresas tecnológica. De TQM-ITIL*. Bogotá,, Colombia: Ediciones de la U.
- Martínez, P. C. (2003). Proceso del desarrollo exportador de las empresas industriales españolas que participan en un consorcio de exportación: un estudio de caso. Documento de trabajo n° 03/6. Departamento de Economía de la Empresa, Universidad Autónoma de Barcelona.
- Martinelli, A. y Smelser, M. J. (1990). *Economy and society. Overviews in Economy Sociology*. Londrés, Inglaterra: Sage.
- McCutcheon, D. y Meredith, J. R. (1993). Conducting case study research in operations management, *Journal of Operations Management*, 11, (pp. 239-256).
- Maxwell, J. A. (1996). *Qualitative Research Design: An Interactive Approach*, Sage Publications, Thousand Oaks.
- Maxwell, J. A. (1998). Designing a Qualitative Study en BICKMAN, L. y ROG, D. J. (eds.): *Handbook of Applied Social Research Methods*, Sage Publications, Thousand Oaks, pp. 69-100.
- Melo, J. (2008). *La idea de progreso en el siglo XIX, ilusiones y desencantos, 1780 1939*. XVI Congreso de colombianistas, Carlottesville, Recuperado de: <http://www.jorgeorlandomelo.com>
- Marin, Y. (2007). *Aprendiendo a ser el mejor*. Medellin, Colombia: ITM.
- Medina, J. y Cordero, N. (2010). *Gestión estratégica de la calidad*. Bogotá, Colombia: Universidad Sergio Arboleda.
- Meyer, M. (2003). Entre la teoría, el método y la política: la ubicación de los enfoques relacionados con el ACD. En R. Wodak y M. Meyer, *Métodos de análisis crítico del discruso* (pp. 35-59), Barcelona, España: Gedisa.

- Mintzberg, H. (1973). *The Nature of Managerial Work*. New York, USA: Harper y Row.
- Narváez, A. y Álvarez, E. (2008). SENA Regional Valle, en su Centro Nacional de Asistencia Técnica a la Industria ASTIN. *Informador Técnico*, 72, (pp. 39-43).
- Nieto, M. y Pérez, W. (2000). The development of theories from the analysis of the organization: case studies by the patterns of behaviour. *Management Decision*, 38, (10), (pp. 723-733).
- Nisbet, R. (1980). *History of the Idea of Progress*. New York, U.S.A.: Basic Books.
- (1981). *Historia de la idea de progreso*. Barcelona, España: Editorial Gedisa, (p. 494).
- (1986). La idea de progreso. *Revista Libertas*, 5, (pp. 1-30).
- Oltra, V. (2003). Hacia la gestión del conocimiento: el papel clave de la Dirección de recursos Humanos. Una investigación empírica cualitativa, *XIII Congreso ACEDE*, Salamanca.
- Penalva, C. (2003). *Pos codificación y análisis de datos textuales: Análisis cualitativo con Atlas-Ti*, Workings Paper #5. Alicante: Instituto Universitario de Desarrollo Social y Paz.
- Pérez, G., Giraldo, V. y Serna, J. (2006). El mejoramiento de procesos y su aplicación bajo Norma ISO 9004: caso compañía de aceites. *Dyna*, 73 (150), (pp. 97-106).
- Pettigrew, A. M. y Whipp, R. (1991). *Managing Change for Competitive Success*, Blackwell, Oxford.

- Pettigrew, A. M., Ferlie, E. y McKee, L. (1992). *Shaping Strategic Change*, Sage, London.
- Powell, T. (1995). Total Quality Management as Competitive Advantage: A Review and Empirical Study". *Strategic Management Journal*, 16 (1), (pp. 15-37).
- Reisigl, M. y Wodak, R. (2001). *Discourse and discrimination. Rhetorics of racism and antisemitism*. London, England: Routledge.
- Rialp, A. (1998). "El método del caso como técnica de investigación y su aplicación al estudio de la función directiva", ponencia presentada en el *IV Taller de Metodología ACEDE*, 23-25 de abril, Arnedillo, La Rioja.
- Rialp, A., Rialp, J., Urbano, D. y Vaillant, Y. (2005). The Born-Global Phenomenon: A Comparative Case Study Research, *Journal of International Entrepreneurship*, 3 (2), (pp. 133–171).
- Rialp, A., Martínez, P. C. y Rialp, J. (2005). El Desarrollo Exportador de las PYMES Industriales Españolas Participantes en un Consorcio de Exportación: un Estudio de Caso, *Cuadernos de Gestión*, 5 (2), (pp. 95-116).
- Rumelt, R. P., Schendel, D. E., y Teece, D. J. (1994). Fundamental Issues in Strategy, en RUMELT, R. P., SCHENDEL, D. E. y TEECE, D. J. (eds.): *Fundamental Issues in Strategy: A Research Agenda*, Harvard Business School Press, Boston, Mass., (pp. 9-47).
- Ruiz, J. I. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*, Universidad de Deusto, Bilbao.
- Safford, F. (1991). Race, Integration, and Progress: Elite Attitudes and the Indian in Colombia, 1750-1870. *Hispanic American Historical Review*, 71, (pp. 1-33).

- Samson, D. y Terziovski, M. (1999): "The relationship between total quality management practices and operational performance", JOURNAL OF OPERATIONS MANAGEMENT, Vol. 17, n° 4, pp. 393-409.
- San Agustín (1922). La ciudad de Dios, trad. de J. C. Díaz de Beyral, Madrid, Librería de Perlado Páez.
- Santiago, R. (2008). La importancia de los sistemas de gestión de calidad en empresas agrícolas. Proyecto de maestría, Facultad de Estadística e Informática Xalapa.
- Santoyo, R. (2011). Evaluación del Proceso de Gestión de calidad en las Fábricas procesadoras de queso del Municipio de Belén: Aplicación a la Estandarización del proceso de producción Planta Ibel. Trabajo de grado de Maestría en Administración, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Sarabia, F. J. (1999). *Metodología para la investigación en marketing y dirección de empresas*, Madrid, España: Ed. Pirámide.
- Scollon, R. (2003). *Discourses in Place: Language in the material world*. London, England: Routledge.
- Serrano, M. (2010). La crisis económica de 1929: Roosevelt y el New Deal. *Revista de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Elche*, 1 (6), (pp. 112-130).
- Shattuck, R. (1998). *Conocimiento Prohibido. De Prometeo a la pornografía*. México, México: Taurus.
- Shewhart, W.A. (1931). *Control económico de la calidad*. Ediciones Díaz de Santos
- Siegel, H. D. (2001). *Mejoramiento continuo y calidad : mejore sus procesos y logre ser competitivo*. Cali, Colombia: Banco Interamericano de Desarrollo, Universidad ICESI, (162 p.)

Simon, H. A. (1976). *Administrative Behavior: A study of Decision-making Processes in Administrative Organization*. 3rd ed., with new introduction, New York, USA: The Free Press.

----- (1977). *La nueva ciencia de la decisión gerencial*. Buenos Aires: El Ateneo.

----- (1978). Rational decision-making in business organizations. *Nobel Memorial Lecture*, 8.

----- (1979). Rational decision making in business organizations (Nobel Memorial Lecture). *American Economic Review*, 69(4), (pp. 493-513).

----- (1988). *El comportamiento administrativo: estudios de los procesos de toma de decisiones en la organización administrativa*. Buenos Aires, Argentina: Aguilar.

----- (2006). *Las ciencias de lo artificial*. Granada: Ed. Comares.

Smelser, N. y Swedber, R. (1994). *The handbook of Economy Sociology*. Princeton University Press, New Jersey.

Smith, A. (1776). *The wealth of nations*. Pensilvania, U.S.A.: Pensilvania State University.

Spector, B. y Beer, M. (1994). Beyond TQM programmes. *Journal of Organizational Change Management*, 7, (2), (pp. 63-70).

Stake, R. E. (1994). Case Studies, en DENZIN, N. K. y LINCOLN, Y. S. (eds.): *Handbook of Qualitative Research*, Sage Publications, Thousand Oaks, CA., pp. 236-247.

Stoeker, R. (1991). Evaluating and Rethinking The Case Study, *The Sociological Review*, 39 (1).

- Swedberg, R. (ed.) (1993). *Explorations in Economic Sociology*. New York, E.U.: Rusell Sage Foundation.
- Ure, A. (1835). *The philosophy of manufacturers*. Londres.
- Taylor, F.W. (1911). *Principios de la Administración Científica* Edigrama (234 páginas)
- Taylor, F. W. (2003). *Principios de la administración científica*. Madrid, España: Edigrama Ltda.
- Uribe, M. E. (2012). Marco teórico de la calidad, base para la caracterización de los sistemas de gestión de la calidad de empresas de Ibagué.
- Van de Pen, A. H. y Poole, M. S. (1990). Methods to develop a grounded theory of innovation processes in the Minnesota Innovation Research Program, *Organization Science*, 1, (pp. 315-335).
- Vaillant, Y., Urbano, D., Rialp, J. y Rialp, A. (2006). “Un estudio cualitativo y exploratorio de cuatro nuevas empresas exportadoras”, *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, Vol. 29, pp. 107-132.
- Valderrey, P. (2013). *Herramientas para la calidad total*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Van Dijk, T. A. (1981). Towards an empirical pragmatics. Some social psychological conditions of speech acts. *Philosophica*, 27, (pp. 127-138).
- (1998). *Ideology: A Multidisciplinary Study*. London, England: Ethnic prejudice and racism through Sage.
- (2003a). The discourse-knowledge interface. In: Weiss, G. and R. Wodak (eds.), *Multidisciplinary CDA*. (London, Longman), 85-109.

----- (2003b). *Ideología y discurso*. Barcelona, España: Ariel.

Vargas, H. (1997). Apertura, encajes e intermediación financiera. *Borradores semanales de Economía del Banco de la República*, 72, (pp. 1-35).

Vásquez, C. y Labarca, N. (2012). Calidad y estandarización como estrategias competitivas en el sector agroalimentario. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17 (60), (pp. 695 - 708).

Vattimo, G. (1985). Las aventuras de la diferencia. Pensar después de Nietzsche y Heidegger, (trad. Juan Carlos Gentile), Barcelona, España: Ediciones Península.

Villarreal, O. y Landeta, J. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación científica en dirección y economía de la empresa. una aplicación a la internacionalización. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 16 (3), (pp. 31-52).

Von Martin, A. (1976). Sociología del Renacimiento. México, México D.F.: Edit. F.C.E. (pp. 19-71).

Welikala, D. y Sohal, A. (2008). Total Quality Management and employees' involvement: A case study of an Australian Organization. *Total Quality Management*, 19 (6), 627–642.

Wilson, E. J. y Vlosky, R. P. (1997). Partnering Relationship Activities: Building Theory From Case Study Research. *Journal of Business Research*, 39 (1), (pp. 59-70).

Lalouschek, Johanna; Menz, Florian & Wodak, Ruth (1990). *Alltag auf der Ambulanz*. Tübingen: Narr.

- Wodak, R. (2003). El enfoque histórico del discurso. En R. Wodak & M. Meyer (Eds.), *Métodos de análisis crítico del discurso* (pp. 101-141). Barcelona: Editorial Gedisa.
- Wodak, R. (2003). De qué trata el análisis crítico del discurso (ACD). Resumen de su historia, sus conceptos fundamentales y sus desarrollos. En R. Wodak, & M. Meyer, *Métodos de análisis crítico del discurso* (T. Fernández, & B. Eguibar, Trads., págs. 17-34). Barcelona: Gedisa editorial.
- Wodak, R. y Meyer, M. (2003). *Métodos del análisis crítico del discurso*. Barcelona, España: Gedisa.
- Yacuzzi, E. (s.f.). El estudio de caso como metodología de investigación: teoría, mecanismos causales, validación. Universidad del CEMA.
- Yin, R.K. (1984). *Case Study Research: Design and Methods*. Beverly Hills-London: SAGE.
- (1989). *Case Study Research. Design and Methods*, Applied Social Research Methods Series, Vol. 5, Sage Publications, London.
- (1993). *Applications of case study research*, Sage Publications, London.
- (1994). Investigación sobre estudios de caso: diseño y métodos. Londres, Inglaterra: Sage Publications.
- (1998). The Abridged Version of Case Study Research, en BICKMAN, L. y ROG, D. J. (eds.): *Handbook of Applied Social Research Methods*, Sage Publications, Thousand Oaks, (pp. 229-259).
- Zapata, A., Murillo, G., Martínez, J., González, C., Salas, J., Ávila, H. y Caicedo, A. (2009). *Teorías contemporáneas de la organización y del management*. Cali, Colombia: Universidad del Valle.